**УТВЕРЖДАЮ**

Член Правления

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

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**открытого конкурса № \_\_\_/2025**

**по определению поставщика, принимающего на себя обязательства по** **поставке программного обеспечения и выполнению работ по внедрению и сопровождению** **системы управления взаимоотношениями с клиентами для нужд МБЭС**

**1. Предмет конкурса:**

Определение поставщика, принимающего на себя обязательства по поставке программного обеспечения (ПО) и выполнению работ по внедрению и сопровождению системы управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management (далее – система, CRM) для нужд Международного банка экономического сотрудничества согласно требованиям и спецификации, приведенным в Приложении 1 к настоящему Техническому заданию.

**2. Наименование заказчика:**

Международный банк экономического сотрудничества (далее – МБЭС, Банк).

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

## 3. Юридический и почтовый адрес заказчика:

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

**4. Место поставки товаров:**

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

**5. Срок выполнения работ:**

Срок выполнения работ по внедрению системы CRM:

* не более 4 месяцев с момента подписания договора для выполнения критичных работ для ввода системы в опытно-промышленную эксплуатацию (ОПЭ);
* не более 5 месяцев с момента ввода системы в ОПЭ на внедрение настроек и интеграций, не являющихся критичными для ввода системы в ОПЭ.

**6. Порядок формирования цены договора**

Общая цена Договора включает:

* стоимость лицензий, ПО, с указанием периода использования (если применимо);
* стоимость лицензионной поддержки, с указанием периода предоставления (если применимо);
* стоимость работ по внедрению «под ключ» функционала системы CRM согласно Приложению 1;
* стоимость технической поддержки на первый год с момента внедрения системы (сопровождение системы CRM)

Цены должны быть указаны в разбивке отдельно по каждой позиции и по каждому этапу работ.

.

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

*Основание для предложения с учетом НДС 0%:*

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

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

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

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

Внедряемая система CRM должна быть масштабируемой и предусматривать последующее внедрение дополнительных модулей по автоматизации бизнес-процессов МБЭС.

7.1. **Требования к конкурсному предложению**

Предложение должно содержать:

1. Описание платформы, включая использование микросервисной архитектуры и инструментов low code и no code
2. Указание типа поставки CRM-системы – On-premise.
3. Минимальные системные требования к инфраструктуре и рабочим местам заказчика, включая необходимое прикладное и системное ПО.
4. Детальный план-график процесса внедрения системы с указанием сроков по этапам, включающий:
   1. Предпроектное обследование
   2. Разработка проектной документации
   3. Включенные в предложение настройки системы, в том числе отчеты и бизнес-процессы
   4. Доработка функциональных блоков под требования заказчика
   5. Тестирование
   6. Обучение пользователей
   7. Включенные интеграции
5. Указание периодичности и порядка обновления системы.
6. Объем предоставляемой вендором уровня техподдержки.
7. Предлагаемое обучение персонала МБЭС.
8. Краткая видео-демонстрация функционала системы, предоставленная на USB-flash накопителе.

7.2. **Требования к функциональности системы**

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

1. Создание единого, информативного рабочего пространства по систематизации работы с клиентами с использованием современного пользовательского интерфейса.
2. Автоматизация бизнес-процессов работы с клиентами.
3. Хранение всей информации по клиенту в единой базе данных.
4. Анализ эффективности работы менеджеров клиентского блока.

**8. Требования к выполняемым работам:**

1. Уточнение Технического задания (этапность и состав работ) по итогам первичного обследования и интервью с представителями заказчика
2. Развертывание системы
3. Настройка системы в соответствии с уточненным Техническим заданием
4. Ввод системы в тестовую эксплуатацию
5. Ввод системы в опытно-промышленную эксплуатацию (ОПЭ)
6. Разработка проектных документов
7. Обучение пользователей

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

Гарантийные обязательства устанавливаются поставщиком (но не менее одного года) и исчисляются с даты внедрения продукта. В течение гарантийного периода вендор должен осуществлять постоянное техническое обслуживание и сопровождение системы CRM, включая оперативную ликвидацию сбоев в работе системы по заявкам Заказчика.

Предложение должно содержать детальные условия технической поддержки в постгарантийный период.

**10. Особые условия**

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

**11. Общая информация о конкурсе**

**11.1. Требования к участникам конкурса:**

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

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

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

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

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

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

7) Особые условия:

**Участники конкурса должны удовлетворять следующим требованиям:**

* опыт работы в области разработки и внедрения систем CRM;
* наличие квалифицированного и аттестованного персонала;
* опыт автоматизации бизнес-процессов в финансовых институтах в последние три года;
* наличие соответствующих документов (доверенности, соглашения, сертификаты и т.п.).

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

Участник конкурса должен предоставить материалы, подтверждающие опыт внедрения аналогичных систем в финансовых институтах.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

* государств-участников Гаагской конвенции 1961 года, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов (при наличии апостиля, проставляемого на самом документе или отдельном листе компетентным органом иностранного государства в соответствии с требованиями Конвенции);
* государств-участников Конвенции о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам 1993 года;
* государств, с которыми РФ заключила договоры о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам;
* в иных случаях, предусмотренных международными договорами РФ.

11.3.7. Нотариальное заверение документов предусматривает подтверждение нотариусом подлинности копий документов, а также заверение подписи переводчика, осуществившего перевод документа на русский/английский язык.

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

11.3.9. Способами надлежащего заверения копий документов следует считать:

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

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

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

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

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

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

11.3.15. Участники конкурса могут получить разъяснения положений конкурсной документации (Извещения и Технического задания) по телефону: (495) 604-7284.

11.3.16. Участники конкурса будут проинформированы об итогах конкурса в течение 3 (трех) рабочих дней после проведения конкурса.

11.3.17. В случае, если поставщиком планируется привлечение для выполнения работ сторонней организации, то информацию и документы по ней, предусмотренные в п.11.2 и п.11.3. Технического задания, а также авторизационное письмо от поставщика необходимо предоставить в Конкурсном предложении.

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Параметры оценки | Максимальное количество баллов | Пояснения |
| 1 | Соответствие требованиям МБЭС к системе CRM (Приложение 1), а именно: | | |
| Функциональные требования | 20 | *Соответствие не менее 95% требований – 20 баллов, не менее 90% – 15 баллов, не менее 85% – 10 баллов, менее 85% – 0 баллов* |
| Технические требования | 20 | *Соответствие не менее 95% требований – 20 баллов, не менее 90% – 15 баллов, не менее 85% – 10 баллов, менее 85% – 0 баллов* |
| Требования к обеспечению информационной безопасности | 10 | *Соответствие не менее 95% требований – 10 баллов, менее 95% – 0 баллов* |
| Пользовательский интерфейс (UI) и пользовательский опыт (UX) | 10 | *Соответствие не менее 90% требований – 10 баллов, менее 90% – 0 баллов*  *Экспертная оценка на базе предоставленной видео-демонстрации* |
| 3 | Обучение пользователей и бизнес-аналитиков использованию low code и no code платформы для самостоятельного развития системы и автоматизации бизнес-процессов | 10 | *Наличие комплексной программы обучения пользователей и бизнес-аналитиков – 10 баллов, обучение пользователей с ограничениями – 5 баллов, отсутствие опции обучения – 0 баллов* |
| 4 | Техническая, лицензионная и гарантийная поддержка | 10 | *Экспертная оценка стоимости, наличия бесплатного периода, уровня технической поддержки* |
| 5 | Опыт автоматизации бизнес-процессов в финансовых институтах | 20 | *3 и более внедрений в течение последних 3 лет – 20 баллов, 2 внедрения – 15 баллов, 1 внедрение – 10 баллов, отсутствие опыта – предложение не рассматривается* |

# Приложение 1

# Требования к системе CRM для МБЭС

| **##** | **Требование/показатель** |
| --- | --- |
| **Функциональные требования** | |
| 1 | Единая система управления работы с лидами, потенциальными клиентами и клиентами Банка: - ручной ввод лидов - генерация лидов с сайта (получения заявок на сайте не на почту, а сразу в виде лидов в CRM) |
| 2 | Каталог клиентов (2 типа клиентов: корпоративные клиенты и финансовые институты) наличие возможности консолидации по группам) |
| 3 | Каталог продуктов (до 10 продуктов). Для каждого продукта - свой набор характеристик и требуемых документов |
| 4 | Реализация ролевой модели пользователей: администратор системы, клиентский администратор, клиентский менеджер, руководство, владельцы заключений по клиентам, менеджер фондирования, мониторинг - клиентский аналитик, контролер (всего не более 10 ролей) |
| 5 | Единое окно работы с клиентом включая карточку клиента (2 типа: для корпоративных клиентов и финансовых институтов): a) Ключевая информация о работе с клиентом: - наименования на английском и русском языках;  - юридический и фактический адреса, страна риска;  - реквизиты (ИНН, ОГРН, LEI, TAX NUMBER и аналоги для нерезидентов РФ, в т.ч. SWIFT);  - официальный сайт клиента;  - рейтинги ведущих агентств (при наличии);  - информация о структуре собственников; - используемые продукты - роль клиента (заемщик, бенефициар, принципал, залогодатель, приказодатель, аппликант, рамбурсирующий банк)  - статус клиента: потенциальный клиент / действующий клиент - отнесение к группе связанных лиц - клиентский менеджер - лимит на клиента/группу (в разбивке использовано/не использовано)  - свободный лимит в связи с концентрацией топ-10 (расчет объема возможных сделок до попадания в топ-10 заемщиков по формуле) - общая задолженность клиента по всем продуктам и по каждому в отдельности - все файлы, относящиеся к клиенту (вкл. договора, term sheet, отчетность, уставные документы и т.д.) - обороты клиента, остатки на счетах, среднедневные за период - TS (индикативное предложение), этап рассмотрения заявки и жизни кредитной сделки,  - принятые Банком решения по сделке, - выдачи, размер и даты предоставления траншей, сроки их погашения, - процентные ставки/ставки комиссии по кредитному соглашению в целом и по отдельным траншам/сделкам,  - информация о наличии просроченной задолженности,  - внутренний кредитный рейтинг клиента, - ставки и размер резервов по траншам, - доходность в разрезе используемых продуктов  - тарифный план, программа лояльности  - отраслевая принадлежность  - контакты сотрудников клиента (должность, телефон, email) с указанием зон ответственности (кредиты, конверсии, РКО и т.д.) b) Фиксирование истории взаимодействия: обращений клиентов и контрагентов Банк, встреч, звонков и переговоров  c) Планировщик задач |
| 6 | Модуль перспективных сделок с функционалом калькулятора для клиентского менеджера:  - расчета ценового предложения клиентам с использованием данных FTP, COR/ставки резерва, внутреннего рейтинга клиента (на первом этапе возможен ручной ввод FTP)  - влияния на концентрацию по клиенту (расчет доли клиента в общем портфеле с учетом перспективной сделки)  - нагрузки на капитал (влияние перспективной сделки на показатель достаточности капитала)  - влияния на выполнение бизнес-плана (сравнение текущего портфеля с учетом перспективной сделки с плановыми показателями) |
| 7 | Генерация пайплайна на основании перспективных сделок (в разбивке по объемам выборок по срокам, отраслям, компаниям, странам, продуктам) |
| 8 | Шаблоны документации с возможностью автозаполнения в зависимости от типа клиента (корпорат/банк), продукта и отраслевой принадлежности: заявка на сделку, заявка на установление лимита на ФИ, term sheet, материал на Кредитный комитет с проектом решения (по разным продуктам банка, а также по лимиту на банк-контрагент), материал на Правление с проектом решения, проект договора на сделку с клиентом Банка |
| 9 | Управление плановым и фактическим бюджетом. Сравнение пайплайна (на основании перспективных сделок в системе CRM), текущего портфеля (данные из ЦФТ) с плановыми показателями (могут быть вбиты в соответствующий Excel с регулярным обновлением) |
| 10 | Наличие разработанного решения по автоматизации бизнес-процесса одобрения открытия счета, кредитных и гарантийных сделок, лимитов и размещения депозитов ***(стоимость внедрения данного функционала не включается в сумму договора, указывается в качестве индикатива)*** |
| ***Отчеты:*** | |
| 10 | Формирование гибкого отчета по клиенту с возможностью выбора информации для выгрузки из карточки клиента – сегментация клиентов по различным параметрам, базовая информация, аналитика по используемым продуктам, результаты всех контактов с клиентов, все задачи по клиенту, аналитика по потерянным сделкам и другие показатели (не более 3) |
| 12 | Формирование отчета по работе клиентского менеджера – воронка продаж (лиды-потенциальные клиенты-потенциальные сделки-сделки), текущая загруженность, объемные показатели сделок и другие показатели (не более 3) |
| 13 | Анализ текущей загруженности сотрудников (не включает клиентских менеджеров), вовлеченных в кредитный процесс – количество сделок для анализа, сроки предоставления заключений, просроченные задачи |
| 14 | Анализ эффективности работы клиентского блока в разрезе клиентских менеджеров (воронки продаж, загрузка, сроки выполнения задач, просроченные задачи, выполнение личных KPIs сотрудников) |
| **Технические требования** | |
| 1 | Открытый API системы |
| 2 | Технологический стек:  - микросервисная архитектура  - использование open source  - совместимость с операционными системами на базе ядра Linux  - база данных PostgreSQL |
| 3 | Наличие средств low-code и no-code для самостоятельной автоматизации бизнес-процессов пользователями, не имеющими навыков программирования |
| 4 | Интеграция с системой СПАРК-Интерфакс для автоматического заполнения информации о компании, включая получение финансовой отчетности |
| 5 | Интеграция с ЦФТ для миграции данных по существующим клиентам (корпораты+банки) в разрезе продуктов: 1. Кредиты (ВНКЛ, ВКЛ, торговое финансирование): - имя клиента - сумма лимита (в разбивке использовано/не использовано) - срок лимита - выбранные транши (сумма, срок, ставка) 2. Гарантии: - бенефициар - принципал - вид гарантии (гарантия / контргарантия)  - прямой банк-гарант (для контргарантий) - сумма - срок гарантии (начало, конец) - комиссия (ставка)  - лимит (в разбивке использовано/не использовано) 3. Депозиты: - имя клиента - сумма  - дата размещения - срок (дата окончания) - ставка - особые условия (не более 5 вариантов)  4. Аккредитивы и рамбурсные обязательства:  - бенефициар - принципал  - банк-эмитент  - подтверждающий банк  - рамбурсирующий банк (при наличии) - вид (аккредитив / рамбурсное обязательство) - сумма - срок (начало, конец) - комиссия (ставка)  - лимит (в разбивке использовано/не использовано) |
| 6 | Интеграция с MS Office Outlook (почта+календарь) |
| 7 | Интеграция с Контур-Диадок для получения и отправки документов клиентам ***(стоимость внедрения данного функционала не включается в сумму договора, указывается в качестве индикатива)*** |
| 8 | Работа с документами в форматах MS-Word, MS-Excel, PDF с контролем версий |
| 9 | Хранение структурированных данных и документов |
| 10 | Функционал расчета для генерации различного рода отчетов: расчет перспективных сделок, сравнение с портфелем и бизнес-планом, расчеты концентраций, нагрузки на капитал, расчеты доходности |
| 11 | Автоматические уведомления по электронной почте (до 5 сценариев - за х дней до окончания срока продукта, о встрече и т.д.) |
| 12 | Калькулятор расчета ценового предложения клиентам с использованием данных FTP, COR, внутреннего рейтинга клиента |
| 13 | Работа серверных компонентов системы в среде виртуализации VMWare |
| 14 | Доступность регулярных обновлений системы |
| 15 | Наличие мобильного приложения или удобного решения для мобильных устройств |
| 16 | Возможность глобального поиска по ключевому слову |
| 17 | Работа с данными (вкл. ввод, поиск, сортировка, анализ) на русском и английских языках |
| 18 | Второй язык интерфейса - английский ***(стоимость внедрения данного функционала не включается в сумму договора, указывается в качестве индикатива)*** |
| **Требования по безопасности** | |
| 1 | Развертывание системы на ИТ-платформе Банка - on-premise |
| 2 | Обеспечение отказоустойчивости решения за счет резервирования серверов СУБД и серверов приложений |
| 3 | Возможность использования многофакторной аутентификации для web доступа вне контура интранет банка |
| 4 | Различный доступ и управление правами пользователей в зависимости от ролевой модели |
| 5 | Интеграция с единой системой корпоративной аутентификации (AD) |
| 6 | Протоколирование действий пользователей |
| **Пользовательский опыт (UX) и удобство интерфейса (UI)** | |
| 1 | Интуитивная навигация |
| 2 | Быстрое освоение системы |
| 3 | Удобное управление задачами |
| 4 | Быстрые загрузки и скорость отклика |
| 5 | Автоматизация повторяющихся операций |
| 6 | Интерактивные настраиваемые персонализированные дэшборды с визуализацией данных и аналитики |
| 7 | Настраиваемые ролевые интерфейсы |
| 8 | Удобная система уведомлений |
| 9 | Эффективная визуализация данных и задач |
| 10 | Удобство пользования инструментами low code и no code |
| 11 | Использование способа drag-and-drop |
| **Требования к производительности** | |
| 1 | Количество именных пользователей < 20 |
| 2 | Количество конкурентных пользователей < 30 |
| 3 | Количество клиентских карточек < 1000 |
| 4 | Максимальное кол-во одновременных пользователей < 50 |
| 5 | Количество одновременно заводимых карточек с данными в систему в пиковые периоды <20/час |
| 6 | Одновременное чтение информации по карточкам с данными из системы в пиковый период <50/час |
| 7 | Годовой прирост производительности – 30% |
| 8 | Требования к RPO и RTO: RPO 1 час. / RTO 2 час. |