

## РАЗЪЯСНЕНИЕ №1

положений Конкурсной Документации Открытого Одноэтапного Конкурса на право заключения Договора на оказание комплекса услуг по организации и сопровождению службы регистрации запросов пользователей единой сети электронных средств регистрации проезда на платных участках автомобильной дороги М-4 «Дон»

Реестровый номер № 31401702768

«01» декабря 2014 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Генерального директора  
по финансовому контролю  
ООО «Автодор-Платные Дороги»

\_\_\_\_\_ Н.Ю. Филькова  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «Автодор-Платные Дороги»

\_\_\_\_\_ Е.Н. Трофимова  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Генерального директора  
по правовой деятельности  
ООО «Автодор-Платные Дороги»

\_\_\_\_\_ А.Ю. Наумов  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Генерального директора  
по стратегическому развитию ИТ и  
проектной деятельности  
ООО «Автодор-Платные Дороги»

\_\_\_\_\_ Д.В. Талонин  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор  
ООО «Автодор-ТС»

\_\_\_\_\_ А.С. Соколов  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

г. Москва - 2014 г.

От потенциального Участника Закупки поступил запрос на разъяснение положений Конкурсной Документации Открытого Одноэтапного Конкурса на право заключения Договора на оказание комплекса услуг по организации и сопровождению службы регистрации запросов пользователей единой сети электронных средств регистрации проезда на платных участках автомобильной дороги М-4 «Дон», реестровый номер 31401702768.

### **Вопрос №1**

Фиксируя данные в программном комплексе регистрации информации о принятых запросах (CRM)" - Что это за CRM? Это готовая система Заказчика, или система, разработку которой должен провести исполнитель?

#### **По данному вопросу даю следующие разъяснения:**

Программный комплекс регистрации информации о принятых запросах (CRM) - программно-аппаратный комплекс исполнителя для осуществления обработки входящих запросов и исходящих запросов, позволяющий фиксировать всю информацию, поступившую по каждому входящему или исходящему запросу.

### **Вопрос №2**

Комплекс мероприятий по обработке исходящих запросов силами операторов Исполнителя (осуществление продаж по холодной базе юридических и физических лиц): - Откуда берётся база (её объёмы, периодичность обзвона; не совсем понятно, для чего и как продавать проезд по М4 по холодной базе).

#### **По данному вопросу даю следующие разъяснения:**

Создание холодной базы юридических и физических лиц осуществляет Исполнитель. Общий объем услуг по направлению указан в Техническом Задании приложение №1 к Конкурсной Документации, периодичность – по требованию Заказчика (при необходимости).

### **Вопрос №3**

Система распределения запросов должна иметь возможность маршрутизации запроса на основе контекста запроса, в том числе данных, полученных из системы Заказчика - Что это за данные, что за система, есть данные по протоколу взаимодействия?

#### **По данному вопросу даю следующие разъяснения:**

Система распределения запросов (в части входящих вызовов) должна иметь возможность маршрутизации звонка на основе следующих данных: контекст запроса, транк, с которого пришел запрос, при этом взаимодействие между системами осуществляется по протоколу SIP.

Система Заказчика – система, арендуемая Заказчиком у оператора связи по договору на оказание услуг Интеллектуальной сети связи «Бесплатный вызов» с предоставлением Интеллектуального номера в КДУ «800».

#### **Вопрос №4**

Для определения уровня приоритета могут использоваться следующие критерии: - контекст запроса; - транк, с которого поступил запрос". - Что подразумевается под термином «транк»?

**По данному вопросу даю следующие разъяснения:**

VoIP-транк: тип соединительных линий– IP , используемый протокол – SIP.

#### **Вопрос №5**

Наличие возможности как привязать контакты к определенному оператору, так и не привязывать;" - Где должна осуществляться данная привязка?

**По данному вопросу даю следующие разъяснения:**

Привязка должна осуществляться в CRM Исполнителя. Относится к входящей и исходящей линии.

#### **Вопрос №6**

Интерфейс администратора для модерации/редактирования всех скриптов, а также просмотра отчетности по всем проектам Заказчика; - Редактировать скрипты должны специалисты Заказчика?

**По данному вопросу даю следующие разъяснения:**

Редактирование скриптов осуществляет Исполнитель в ходе оказания услуг по указанию/требованию Заказчика. Исполнитель должен предоставить доступ к интерфейсу администратора Заказчику.

#### **Вопрос №7**

Поиск контакта по любому из следующих критериев: имя, отчество, номер телефона, номер контакта, идентификатор абонента, дата контакта, время контакта. - Поиск где? Этот доступ необходим Заказчику?

**По данному вопросу даю следующие разъяснения:**

Поиск контакта по любому из критериев должен осуществляться в CRM Исполнителя. Исполнитель должен предоставить такой доступ Заказчику.