

УТВЕРЖДАЮ:

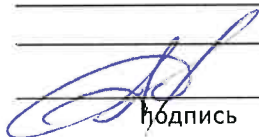
ООО ХК «Авангард»

Директор по ИТ

Кривой А.В.

Ф.И.О.

«25» апреля 2025 г.


Подпись

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на выполнение работ по сопровождению и развитию системы
«Коммуникации с клиентами ХК «Авангард» (CRM системы)

- 1. ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ:** выполнение работ по сопровождению и развитию системы «Коммуникации с клиентами ХК «Авангард» (CRM системы).
- 2. МЕСТО ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ:** по местонахождению Исполнителя.
- 3. ПЕРИОД И УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ:** с 01.06.2025 по 31.05.2027.

Заказчик передает Исполнителю заявку на выполнение конкретных работ, связанных с предметом заключенного договора, путем постановки задач в клубной системе контроля задач. Время реагирования Исполнителем на заявку составляет не более 8 (восемью) рабочих часов. Результат своей деятельности Исполнитель загружает в репозиторий ХК «Авангард».

Работы выполняются по модели «Outsource» - Исполнитель не только предоставляет необходимых специалистов, но и полностью берет на себя управление этими специалистами, контроль над процессом и ответственность за результат.

- 4. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ:** ежемесячно в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания актов сдачи-приемки выполненных работ на основании счетов Исполнителя.

Взаимодействие будет осуществляться по системе «Время и Материалы», когда оплата осуществляется за фактически потраченное количество часов на реализацию требуемых задач в рамках договора, умноженное на часовую/-ые ставку/-и привлекаемых специалистов.

- 5. ПЕРИОД ФИКСАЦИИ ЦЕН:** стоимость ставок специалистов, указанная в коммерческом предложении, фиксируется и не подлежит изменению в течение срока действия договора.
- 6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА:** с момента заключения договора до полного исполнения Сторонами обязательств по договору.

7. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ РАБОТ:

1. Язык программирования – Java.
2. При выполнении работ необходимо учитывать общепринятые требования к архитектуре и чистоте программного кода.
3. Функциональное тестирование должно осуществляться на тестовых средах ХК «Авангард» или Исполнителя.
4. Настройку программного обеспечения на сервере осуществляет Исполнитель.

- 8. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА:** общий срок гарантийного периода на выполненные работы должен составлять не менее 6 (шести) месяцев. Устранение

всех недостатков и дефектов, выявленных в течение гарантийного периода - в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней с момента извещения Стороной договора.

9. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕТЕНДЕНТАМ:

- возраст организации - не менее 3 (трёх) лет;
- наличие опыта выполнения аналогичных работ - не менее 3-х лет (подтверждается предоставлением портфолио и копий договоров ранее выполненных работ);
- наличие в команде квалифицированных специалистов:
 - Архитектор;
 - Senior разработчик.

10. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

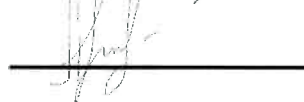
- Квалификация участника;
- Стоимость чел/час специалистов.

Приложение: Требования к работам по сопровождению и развитию системы «Коммуникации с клиентами ХК «Авангард» (CRM-системы).

**Начальник управления
по развитию ИТ-продуктов**

 / **Караваяев А.М.**

Менеджер web-продуктов

 / **Никифорова А.А.**

**Требования к работам по сопровождению и развитию системы
«Коммуникации с клиентами ХК «Авангард» (CRM-системы)**

1. Исходные данные:

CRM-система «Коммуникации с клиентами ХК «Авангард» содержит следующие данные:

- Профиль клиента:

- Персональные данные;
- Дата и источник регистрации;
- Блок программы лояльности;
- Наличие согласия на обработку ПД;
- Информация о подписках;
- Список совершенных заказов;
- Операция по баллам программы лояльности;
- История изменения статусов программы лояльности;
- Количество проходов;
- Список заказов из каталога нематериальных поощрений.

- Карточка заказа:

- Идентификатор, дата и статус заказа;
- Источник заказа;
- Сумма и примененные привилегии программы лояльности, а также промокоды;
- Состав заказа.

- Функционал генерации, хранения и просмотра истории использования промокодов:

- Справочники (наполнение как через методы API, так и ручное ведение):

- Арены
- События
- Этапы событий
- Web типы событий;
- Сектора;
- Источники клиентов;
- Товары магазина клубной атрибутики и мерча;

- Товары еды на точках питания на Арене;
- Типы абонементов;
- Товары каталога нематериальных поощрений;
- Категории билетов;
- Ценовые категории;
- Категории матчей.

- Модуль для настройки правил программы лояльности.

1.1. CRM-система имеет настроенную интеграцию со следующими системами Клуба:

- Интернет-магазин мерча и атрибутики – shop.hawk.ru
- Виджет по продаже билетов и абонементов – widget.hawk.ru
- Билетная система
- Личный кабинет пользователя – my.hawk.ru
- Мобильное приложение «ХК «Авангард»
- Система 1С: Управление торговлей
- Сервис коммуникации с клиентами.

1.2. Описание взаимодействия CRM-системы со смежными системами Клуба:

- Протокол взаимодействия: REST API
- Формат ответов: JSON
- Авторизация: по токenu.

2. Планируемые работы по развитию CRM-системы:

- Изменение алгоритма расчета и начисления баллов программы лояльности при покупке абонемента;
- Разработка методов для передачи в Телеграм-бот промокодов и начисления бонусных баллов на учетную запись;
- Создание правил для начисления ачивок в мобильном приложении;
- Реализация возможности создания семейных учетных записей;
- Доработка функционала для генерации промокода с учетом гибких настроек;
- Расширение текущего метода заказа полями о стоимости и скидке для каждого матча внутри абонемента;
- Доработка правил программы лояльности для реализации скидок на товары атрибутики и/или билетов;
- Доработка метода по бонусным баллам для отображения ближайших дат сгорания в связи с истечением срока действия;
- Изменение подхода лояльности к выделенному сегменту пользователей;

- Обработка в одном заказе билетов и абонементов;
- Изменения подходов в регистрации и авторизации для упрощения клиентского пути;
- Получение и передача необходимых данных по продажам билетов, их фондам и датам продажи в аналитическую базу данных;
- Доработка профиля пользователя в CRM-системе для получения детальных сведений об изменениях в учетной записи;
- Настройка CRM-мониторинга.

3. Языки программирования (стек технологий):

Java (фреймворк Hibernate).

Исполнитель с момента получения заявки от Заказчика предоставляет ИТ-специалистов для выполнения работ по сопровождению и развитию системы «Коммуникации с клиентами ХК «Авангард» (CRM-системы) в соответствии со стоимостью ставки специалиста в час:

Средняя загрузка специалистов в месяц:

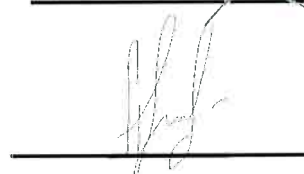
- Архитектор – 10 часов;
- Senior разработчик - 60 часов.

Стоимость ставки специалистов фиксируется и не подлежит изменению в течение всего срока действия договора.

**Начальник управления
по развитию ИТ-продуктов**

 / **Караваяев А.М.**

Менеджер web-продуктов

 / **Никифорова А.А.**