

Запрос предложений
ПО ПРИОБРЕТЕНИЮ И ВНЕДРЕНИЮ
ДБО И МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

СОДЕРЖАНИЕ

1.	<u>Описание общих сведений о предмете тендера</u>	3
2.	<u>Требования к участникам тендера</u>	3
3.	<u>Порядок подачи заявок на участие в тендере</u>	4
4.	<u>Порядок оценки тендерных предложений</u>	4
5.	<u>Требования к внедрению системы</u>	5
6.	<u>Требования к коммерческому предложению</u>	5
7.	<u>Правила оформления таблиц требований</u>	5
8.	<u>Общие требования к системе</u>	5
8.1.	<u>Функциональные требования к интерфейсу клиента</u>	9
8.2.	<u>Функциональные требования к интерфейсу сотрудника банка</u>	11
8.3.	<u>Функциональные требования к интерфейсу администратора банка</u>	12
8.4.	<u>Общие требования к аналитическому модулю и отчетности</u>	12
9.	<u>Аппаратно – технические требования</u>	12
10.	<u>Гарантии</u>	13
11.	<u>Требования к документации и документированию</u>	13
12.	<u>Стоимость</u>	14

1. Описание общих сведений о предмете тендера

С целью предоставления Интернет (ДБО) и мобильной платформы для клиентов – юридических лиц Банка, в котором они могут дистанционно совершать банковские операции, обеспечения высокой скорости обработки запросов и улучшение качества обслуживания клиентов, ОАО «Банк Эсхата» объявляет Тендер на приобретение и внедрение Интернет (ДБО) и Мобильного банкинга.

В результате Банк намерен получить:

- ❖ Универсальную омниканальную банковскую платформу Интернет и Мобильного банкинга.
- ❖ Систему с передовым уровнем безопасности, соответствующую действующей политике информационной безопасности Банка.
- ❖ Возможность гибкой настройки системы, изменения/расширения функциональности самим Банком.

Предметом Тендера является:

- ❖ Приобретения лицензионных прав на использования системы Интернет и Мобильного банкинга.
- ❖ Внедрение платформы Интернет и Мобильного банкинга.

Дата объявление Тендера:	23.10.2020 г.
Дата окончания подачи предложений:	30.11.2020 г.
Количество этапов Тендера:	Два <i>Первый этап – квалифицированный отбор поставщиков на основе предоставленной информации.</i> <i>Второй этап – победители первого этапа проводят презентации предлагаемых решений (функциональные возможности, архитектура, технологический цикл и т.п.) на территории банка. По результатам презентации и референс-визитов определяется победитель Тендера.</i>
Контактное лицо от банка для получения разъяснений по техническим вопросам:	Мамаджонов Б.А., e-mail: mamadjonov.b@eskhata.tj. тел: +992 (92) 705-3616 (звонить с 08-00 до 17-00 по местному времени)
Место проведения Тендера:	Республика Таджикистан, г. Худжанд, ул. Гагарина 135.

2. Требования к участникам Тендера

К участию в Тендере приглашаются юридические лица, которые должны соответствовать требованиям, предъявляемым в соответствии с законодательством Республики Таджикистан к лицам, осуществляющим поставку товаров (выполнение работ, оказание услуг) по предмету Тендера, в том числе:

- ❖ обладать правами на объекты интеллектуальной деятельности и иное имущество, являющееся предметом заключаемого договора и подлежащее передаче банку;
- ❖ обладать необходимыми лицензиями или свидетельствами о допуске на поставку товаров, производство работ и оказание услуг, подлежащих лицензированию и являющихся предметом заключаемого договора;

- ❖ обладать необходимыми сертификатами на Продукцию, являющуюся предметом заключаемого договора;
- ❖ не находиться в процессе реорганизации или ликвидации (для юридического лица) или банкротства;
- ❖ финансовая отчетность по итогам 2019 года - по МСФО (приветствуется заключения международного аудита);
- ❖ обладать профессиональной компетентностью, финансовыми и трудовыми (кадровыми) ресурсами, оборудованием и другими материальными возможностями, надежностью, опытом и репутацией, необходимыми для исполнения договора на поставку Продукции;
- ❖ иметь в наличии не менее трех подтвержденных референсами успешно завершенных проектов внедрения в данной сфере в течение последних 3-х лет.

3. Порядок подачи заявок на участие в Тендере

Заявка на участие в Тендере должна состоять из следующих документов:

- ❖ письмо-заявка на участие в Тендере;
- ❖ краткая информация об организации участника;
- ❖ коммерческое предложение;
- ❖ описание общих требований;
- ❖ описание функциональных требований.

Заявки на участие в Тендере, будут приниматься только по электронной почте в любом распространенном формате MS (сканированные документы - в ZIP-файлах) Секретарем Тендерного Комитета ОАО «Банк Эсхата», телефон: +992 (44) 600-0-600, адрес электронной почты: tender@eskhata.tj.

Заявки должны быть получены до 30 Ноября 2020 г., 16:00

4. Порядок оценки тендерных предложений

Банком организована Рабочая группа, к функциям, которого относятся подготовка Запроса предложений, проведение оценки предложений, общий контроль над приобретением и внедрением отобранной системы.

Также должно быть отмечено, что поставщику системы, который будет рассмотрен как наиболее соответствующий требованиям банка после проведения оценки предложений, полученных на запрос, потребуются провести серию демонстраций/презентаций для Банка в Худжанде (допускается проведение online презентации). Ожидается, что эти демонстрации/презентации охватят информацию о профиле Продавца/Поставщика, детальной информации о функциональных возможностях предложенной системы, предлагаемого обучения и поддержки, финансовые соображения и т.д. Аудитория, которая будет присутствовать во время этих демонстраций/презентаций, будет состоять из представителей вышестоящего/исполнительного руководства, рабочей группы и пользователей системы.

Предварительные переговоры об условиях контракта должны вестись, по крайней мере, параллельно с демонстрациями/презентациями, но окончательный контракт должен подписываться после референс-визитов в банки-пользователи предлагаемой системы. Эти банки-пользователи будут отобраны Банком из списка аналогичных по объёму банков, предоставленного поставщиком в предложении на Запрос.

Банк оставляет за собой право принять или отклонить предложение на данный Запрос предложений, также отменить процесс приобретение и отклонить все предложения в любое время перед заключением договора (контракта). Следовательно, Банк не несёт ответственность перед поставщиками и не принимает на себя обязательство об информировании поставщиков о причинах того или иного действия Банка.

5. Требование к внедрению системы

Одним из предметов тендера является внедрение автоматизированной системы. Банк в ходе внедрения автоматизированной системы ожидает выполнения следующих работ:

- ❖ Предварительный анализ;
- ❖ Составления и согласования технического задания;
- ❖ Доработка и локализация требований технического задания;
- ❖ Тестирование системы на соответствия технического задания;
- ❖ Промышленная эксплуатация.

6. Требования к коммерческому предложению

К подаваемому коммерческому предложению предъявляются следующие общие требования:

- ❖ предложение подается в формате официальных документов организации потенциального поставщика;
- ❖ коммерческое предложение должно быть подписано руководителем организации, имеющим право подписания договорных документов.

Коммерческое предложение должно включать минимум следующие разделы:

- ❖ общее описание предложения;
- ❖ профиль поставщика;
- ❖ описание предлагаемого решения;
- ❖ уровень сервиса;
- ❖ предлагаемые сроки реализации;
- ❖ оценка стоимости;
- ❖ гарантийные сроки обслуживания;
- ❖ замечания и предложения.

7. Правила оформления таблиц требований

Ниже приведены таблицы касательно общих и функциональных требований к автоматизированной системе. В данных таблицах необходимо дать оценку соответствия перечисленных характеристик предлагаемому решению.

При заполнении таблицы необходимо руководствоваться следующими правилами:

Ответ “Да” – означает, что предлагаемая система полностью отвечает требованию/характеристике.

Ответ “Нет” – означает, что предлагаемая система в принципе не поддерживает такое требование/не обладает характеристикой, либо требование /характеристика не релевантная предлагаемому решению (в таких случаях рекомендуется предоставить соответствующий комментарий).

В поле «Комментарий», при необходимости, можно давать пояснения к ответам, в том числе о релевантности конкретной характеристики, предлагаемой системы.

8. Общие требования к системе

№	Требование	Ответ	Комментарий
1.	Трехуровневая архитектура системы: база данных, приложения, представления		
2.	Мультиплатформенная поддержка работы компонентов в ОС Windows, Linux, Solaris, AIX		

3.	Мультиязычная (UNICODE) поддержка интерфейса пользователя (английский, русский, таджикский (возможна реализация по ходу внедрения системы))		
4.	Поддержка СУБД: Oracle, MS SQL, Postgre SQL		
5.	Web-интерфейс в плоскости пользователя и клиента		
6.	Наличие макроязыка или других средств, позволяющих расширять или изменять функционал системы ИТ специалистами банка		
7.	Обеспечение информационной безопасности соединений между клиентом и сервером по защищенным каналам (min 128-битное шифрования SSL)		
8.	Интеграция с АБС «ЦФТ – банк (платформа 1)»		
9.	Единый открытый API. Возможность интеграции с прикладными системами банка (карточный Процессинг, ПС банка по оплате услуг, Система внутренних переводов.		
10.	Поддержка работы многофилиальной структуры банка		
11.	Обеспечение масштабируемости системы с учетом использования будущих программных и аппаратных технологий, дальнейшего роста количества предлагаемых услуг банка		
12.	Система должна иметь клиентскую базу поддерживающую уникальность записи клиента при взаимодействии с АБС		
13.	Обеспечение многоуровневого доступа пользователей с различными ролями		
14.	Введение журнала событий о действиях пользователей системы без доступа изменения к нему		
15.	Возможность организации шлюзов с прикладными информационными системами банка		
16.	Возможность автоматического уведомления (через разные каналы SMS, Email, push и др. социальных сетей) клиентов о новых поступлениях и изменениях остатков на счетах		
17.	Мультиплатформенная поддержка на клиентской стороне (ОС Windows, Linux, MacOS) и кросс-браузерность.		
18.	Мобильная версия для iOS, Android и Web		
19.	Интеграция с внешними Центрами Сертификации Ключей (ЦСК) (УЦ КристоПро, УЦ VipNet), подсистема использования ЭЦП. Перевыпуск ключевой пары, проверка на отозванность сертификатов. Возможность подключение к УЦ КристоПро, УЦ VipNet, УЦ Microsoft		
20.	Поддержка E-token, JaCarta-2 ГОСТ, JaCarta PKI, JaCarta, E-token PASS		
21.	Роли, подсистема доступов и разрешений на модули системы и выполняемые операции.		
22.	Процессы визирования документов. Настройка цепочек визирования по ролям, настройка уровней подписи, по суммам в разрезе типов документов, валют, граничных сумм.		

23.	Пользователи (учётные записи), аутентификация и авторизация, использование комбинированных средств многофакторной авторизации среды:		
	Логин + пароль		
	Возможность настройки Логин + пароль + Криптоключ		
	Возможность использования одноразовых паролей (ОТР) (генерации ОТР кодов и возможности подключения внешних библиотек)		
	SMS пароли (одноразовый пароль отправленный в виде СМС)		
	ЭЦП (Электронно-цифровая подпись). ЭЦП с поддержкой криптографии КриптоПро версии 3.8 и высшее, VipNet CSP соответствующие стандарту ГОСТ Р 34.10-2012		
24.	Подсистема уведомлений (от серверной части ИБ к клиентским местам) Push-уведомления. Управление, настройки.		
25.	Требования к UI/UX – дизайну будут предоставлены после проведения тендера и дополнительно согласованы с победителем тендера.		
26.	Административная часть программы должна иметь возможность создать рабочие места для банка. Например: а) Рабочее место Администратора б) Рабочее место Менеджера (Для контроля всех клиентов в режиме онлайн) в) Рабочее место Операциониста (для мониторинга и проведение документов) г) Рабочее место Оператора контакт центра (Для разблокировки и проверки клиента) д) Рабочее место для Маркетолога (для аналитики и формирования отчетов)		
27.	Возможность отправки рекламных, информационных, срочных сообщений клиенту/группе клиентов.		
28.	Возможность интеграции с программой 1С клиента		
29.	Возможность соблюдения требований валютного контроля		
30.	Возможность аналитики и формирования отчетности и для клиентов и для Банка		
	Функциональность АРМ администратора доступа		
1.	Управление пользователями банка и их ролями (группы пользователей).		
2.	Управление пользователями клиентов и их ролями (группы пользователей).		
3.	Администрирование доступа в организации - счетов, депозитов и кредитов		
4.	Управление организациями и связями с учётными записями клиентов (включая подключение работы нескольких организаций к пользователям).		
5.	Настройки многофакторной авторизации системы.		
6.	Настройка уровней подписи в разрезе типов документов.		

7.	Просмотр протоколов работы системы и пользователей банка, клиентов.		
8.	Администрирование системы (журналы активности, управление активными сессиями)		
9.	Возможность оповещение администратора доступа в случаи конца срока крипто-ключа пользователя «У пользователя ХХХ через х-дней заканчивается срок ключа»		
10.	Возможность настройки политики пароля		
11.	Блокировка пользователя в случаи попытки входа с неправильной ввода пароля с возможности настройки время блокировки. В случаи 3 раза ввода неправильного пароля блокировать пользователя в течении Х минут (с возможности настройки Х минут со стороны администратора)		
12.	Блокировка сеанса пользователя в случаи бездействия на Х минут (с возможности настройки Х минут со стороны администратора)		
13.	Возможность входа с реального IP адреса		
14.	Возможность прикрепление логин пользователя к оборудованию пользователя. (Возможность прикрепить пользователя к определённому компьютеру)		
15.	Возможность задать индивидуальное рабочее время пользователя. Пользователь ХХХ может использовать систему с 8:00 до 17:00 а остальное время блокирован		
16.	Автоматизированное рабочее место разбора конфликтных ситуаций Разбор конфликтных ситуаций при оспаривании факта подписания документов ЭП		
	Функциональность клиентского интерфейса		
1.	Возможность выбора собственного сертификата (при входе)		
2.	Авторизация (ЭЦП, OTP – ядро генерации OTP кодов и возможности подключения внешних библиотек, SMS)		
3.	Генерация/перегенерация ЭЦП (в пределах предоставленных возможностей и базовых библиотек под соответствующие платформы).		
4.	Процесс восстановления пароля		
5.	Возможность управления главным меню как конструктором. Возможность добавления нужных виджетов: (Курс валют, последние операции, остаток счетов, аналитика по счетам, управление шаблонами, уведомления, онлайн-консультант)		
6.	Возможность изменения или добавления контактных данных со стороны пользователя (ФИО, телефон, фото и т.д.) с автоматической интеграцией с АБС		
7.	Добавление меню «контрагенты» с информацией и аналитикой по контрагентам. Возможность добавления данных контрагента (наименования, счета, ИНН, контактные данные о сотрудниках контрагента). Возможность сортировки контрагентов по группам с		

	помощью добавления меток (например: внутренние, внешние и т.д.) и добавление контрагентов в избранные.		
8.	Возможности подключения и отключения SMS-уведомлений, оповещений на электронную почту, смена номера телефона и других персональных данных со стороны клиента.		
9.	Возможность отображения статистических данных компаний в виде графики.		
10.	Возможность создания шаблонов		
11.	Возможность проведения платежей в указанное время (авто платежи)		
12.	Возможность назначения счетов по умолчанию в разных валютах.		
13.	Наличие онлайн консультанта с ботом, который может отвечать на часто задаваемые вопросы.		
14.	Возможность поиска платежей, контрагентов и всех документов во всех меню.		
15.	Отображение подсказок при заполнении полей.		
16.	Возможность авто заполнения при вводе данных.		
17.	Возможность отправки заявки на получение кредита, овердрафта, ПК, на открытие счета и депозита.		

8.1. Функциональные требования к интерфейсу клиента банка

АРМ Клиента Системы должна позволять клиенту выполнять следующие функции:

1. Получение информации по счетам:

1.1. Получение общей и детальной информации по счетам клиента в режиме онлайн.

1.2. Получение выписки за заданный временной период по нац. и валютным счетам клиента.

2. Осуществление платежных операций:

2.1. Платежные операции по счетам в национальной валюте (сомони):

а) Платежные поручения в национальной валюте внутри Республики Таджикистан по межбанку.

б) Платежные поручения в национальной валюте в пользу бюджета (сомони).

2.2. Платежные операции по валютным счетам:

а) Заявления на перевод валюты, дополнительные поля.

б) Поручения на покупку валюты, дополнительные поля.

в) Поручения на продажу валюты, дополнительные поля.

г) Поручения на конверсию валюты

д) Уведомления о зачислении валюты

2.3. Отображение общего списка документов и заявок

а) Фильтрация списка документов и заявок

б) Сортировка списка документов и заявок

2.4. Импорт платежных поручений из 1С

3. Валютный контроль

3.1. Открытие валютного контроля.

3.2. Запрос на одобрение валютного контроля

3.3. Ввод данных валютного контроля и отсканированных документов (договора, счет фактуры, инвойса ГТД и других документов) связанные с валютным контролем.

3.4. Блокировка системы при нарушении сроков валютного контроля.

3.5. Паспорта сделки

3.6. Справки о подтверждающих документах

- 3.7. Справки о валютных операциях
- 3.8. Сведения о платеже
- 3.9. Заявления о закрытии паспорта сделки
- 3.10. Заявления об оформлении паспорта сделки
- 3.11. Заявления о переоформлении паспорта сделки
- 3.12. Заявления о предоставлении документов
- 3.13. Заявления на заполнение банком документов по ВК
- 4. Аккредитивы:
 - 4.1. Заявления на открытие документарного аккредитива
 - 4.2. Поручения на изменение условий документарного аккредитива
 - 4.3. Акцепты документов по документарному аккредитиву, представленных с расхождениями
 - 4.4. Поручения на списание покрытия по документарному аккредитиву
 - 4.5. Запросы/извещения по документарному аккредитиву
 - 4.6. Заявления на трансферацию экспортного аккредитива
 - 4.7. Уведомления о принятии/отказе от принятия изменения по экспортному аккредитиву
 - 4.8. Поручения на отправку документов с расхождениями по экспортному аккредитиву в иностранный банк
- 5. Гарантии
 - 5.1. Заявки на транш по гарантийной линии
- 6. Корпоративные карты
 - 6.1. Текущие договоры на предоставление корпоративных карт
 - 6.2. Пополнение корпоративных карт
 - 6.3. Корпоративные карты
- 7. Депозиты
 - 7.1. Депозиты
 - 7.2. Заявки на депозит
 - 7.3. Депозиты юр. лиц
- 8. Кредитные продукты
 - 8.1. Текущие кредитные договоры.
 - 8.2. Овердрафты
 - 8.3. Заявки на транш по кредиту
 - 8.4. Кредиты юр. лиц
- 9. Работа по зарплатному проекту
 - 9.1. Импорт ведомости заработной платы сотрудников формата EXCEL (Автомат и ручной)
 - 9.2. Распоряжения на перечисление зарплаты
 - 9.3. Заявления на выпуск карт
 - 9.4. Заявления на подключение сотрудников
 - 9.5. Заявления на отключение сотрудников
 - 9.6. Распоряжения на оплату ежегодной комиссии
 - 9.7. Справочник сотрудников
- 10. Отображение статусов обработки платежей и заявок в системе
 - 10.1. Отображение текущего статуса платежа и заявки
 - 10.2. Отображение «истории» документа и протоколирование совершенных с ним операций
- 11. Отзыв платежа (платежи, которые можно отозвать, зависят от возможностей интеграции с АБС и статуса документа: принят/отправлен)
- 12. Выгрузка выписки и документов выписки в формате EXCEL

13. Выгрузка выписки и документов выписки в PDF
14. Работа со справочниками
 - 14.1. Ведение справочника получателей платежей и их счетов для переводов в сомони и валютных переводов
 - 14.2. Ведение справочника назначений платежа
 - 14.3. Использование справочника банков
 - 14.4. Использование справочников валют, стран, кодов валютной операции
 - 14.5. Просмотр справочника текущих тарифов на расчетно-кассовое обслуживание.
 - 14.6. Работа с архивными документами
15. Работа с персональными настройками клиента
16. Работа с сервисом печати:
 - 16.1. Печать выписок из Интернет-банка
 - 16.2. Печать всех видов документов, заявок и договоров.
17. Дизайн
Интерфейс должен быть адаптирован под цветовую гамму, используемую в банке и поместить логотип банка.
18. Получение информации:
 - 18.1. Контекстная справка по системе (дистрибутивный вариант, английский и русский язык)
 - 18.2. Курсы валют
 - 18.3. Просмотр новостей
 - 18.4. Информация о программе

8.2. Функциональные требования к интерфейсу сотрудника банка

АРМ Сотрудника Системы должна позволять сотруднику банка выполнять следующие функции:

1. Управление счетами клиентов
 - 1.1. Репликация счетов из АБС
 - 1.2. Создание нового счета
2. Управление договорами обслуживания
 - 2.1. Создание и удаление договора обслуживания
3. Работа с оповещениями
 - 3.1. Настройка параметров оповещений пользователей
 - 3.2. Управление настройками своих оповещений
4. Работа с документами и заявками
 - 4.1. Управление формами платежей, документов и их статусами
Просмотр, загрузка, печать документа
Просмотр протокола проверки криптосистемы
Просмотр истории документооборота
Просмотр статусов документов
 - 4.2. Настройка шаблонов платежей для клиентов
5. Формирование отчетов о количестве документов, количестве активных пользователей и количестве авторизовавшихся пользователей в Системе за период
6. Работа с архивными документами
7. Работа со справочниками:
 - 7.1. Репликация (из АБС) справочника банков (Банки Таджикистана, Банки России и SWIFT Банки)

7.2. Редактирование иных справочников (добавление, удаление, редактирование, просмотр)

8. Работа с сервисом печати:

Печать документов, экспорт выписки PDF и в Excel

9. Получение и предоставление информации

Управление новостной лентой (добавление, удаление, редактирование)

Информация о программе

10. Работа по зарплатному проекту

8.3. Функциональные требования к интерфейсу администратора банка

Словарно-документооборотная часть Системы должна позволять администратору банка выполнять следующие функции:

1. Формирование видов объектов и видов системных сущностей
2. Настройка документооборота для видов документа
3. Настройка криптографического контрольного блока
4. Настройка пользовательских и системных параметров
5. Настройка алгоритмов и условий валидации полей форм документов
6. Управление (настройка) типами оповещений

8.4. Общие требования к аналитическому модулю и отчетности

№	Требование	Ответ	Комментарий
1.	Наличие аналитического и отчётного модуля OLAP		
2.	Data Mining Выявление закономерностей (регрессия, классификация, кластеризация, ассоциация, последовательность и т.д.), формирование и экспорт полученных отчетов по построенным моделям		
3.	Сегментация, позволять классифицировать клиентов по различным критериям: <ul style="list-style-type: none"> • По сферам деятельности, по типу бизнеса, по размеру компании, по фазам жизненного цикла, по используемым продуктам, по продолжительности обслуживания, по отделениям, по перспективности, по активности и т.д. • По агрегированной доходности, по оборотам на счетах, по остаткам на счетах • По причинам отказов от продуктов и обслуживания 		

9. Аппаратно – технические требования

№	Требование	Ответ	Комментарий
---	------------	-------	-------------

1.	Указать количество и конфигурацию серверов каждого уровня для устойчивой работы системы с указанием нагрузки (количество пользователей или запросов)		
2.	Указать требование для каналов связи между клиентом и сервером приложений (пропускная способность, допустимое время задержки отклика).		
3	Обеспечение работоспособности системы в режиме 24/7		

10. Гарантии

Детально укажите предлагаемые гарантии, которые должны охватывать следующие аспекты:

- ❖ гарантийный срок с момента подписания Акта;
- ❖ гарантии соответствия документации системы;
- ❖ гарантии на исправления ошибок в течении гарантийного срока (необходимо указать пути и методы устранения ошибок);
- ❖ случаи не распространения гарантий.

11. Требования к документации и документированию

№	Требование	Ответ	Комментарий
1.	Описание поставляемого решения, включая (если применимо): описание структуры базы данных, описание модулей системы и их спецификации;		
2.	Диаграмма развертывания;		
3.	Руководство по инсталляции/деинсталляции системы/модулей;		
4.	Руководство по предоставлению (лишению) и разграничению прав доступа (если применимо);		
5.	Требования к аппаратному и системному программному обеспечению;		
6.	План восстановления после аварии (DRP);		
7.	Описание регламентных процедур;		
8.	Описание механизмов архивации данных;		
9.	Описание BackUp/Recovery процедуры;		
10.	Описание средств мониторинга системы, сопряжения со средствами мониторинга;		
11.	Список известных дефектов, включая описание временных решений проблем;		
12.	Порядок установки обновлений;		
13.	Руководство пользователя		

Конкретный формат и подробное содержание указных документов будут предоставлены разработчику после выбора платформы.

12. Стоимость

Информация по стоимости должна быть предоставлена в долларах США и включать:

- ❖ Любые налогообложения, внутренние или внешние;
- ❖ Стоимость за каждый модуль;
- ❖ Стоимость внедрения, включая адаптацию (если есть);
- ❖ Стоимость обучения;
- ❖ Стоимость лицензирования, если есть. При ежегодной стоимости лицензии, следует указать стоимость на следующие 5 лет;
- ❖ Продолжительные/периодические затраты – ежегодное обслуживание/ лицензионные платы на следующие 5 лет;
- ❖ Любые другие затраты, при ежегодных следует указать стоимость на следующие 5 лет.

Подробная информация должна включать основу стоимости – например, ограничение количества пользователей при одновременном доступе в систему, или количества запросов, разрешённых в какой-нибудь период.

Если вся стоимость или её часть основана на количестве пользователей и/или запросов тогда должно быть предоставлено определение терминов «пользователь», «запрос», и т.д.

В предложении необходимо представить график оплаты. Банк отдаёт предпочтение графика оплаты в следующих процентных соотношениях:

- ❖ 30% - аванс после подписания договоров;
- ❖ 70% - после подписания Акта сдачи приемки выполненных работ.