**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на платформу коллтрекинга и сквозной аналитики**

**Техническое задание**

**Технические и функциональные характеристики оказываемых услуг**

**1. Принятые сокращения и определения** (следующие выражения будут иметь значение, приданное им в настоящем документе, если иное значение не будет с очевидностью вытекать из контекста):

**Отчетный период – 1 месяц**

**Лид** - это пользователь, который проявил интерес к услугам ООО «Докдок», посредством звонка, заявки на сайте, обратному звонку.

**Абонент** –– физическое лицо, которое планирует заключить или заключившее с ООО «Докдок» договор, которому для целей исполнения Договора выделен Абонентский номер и/или уникальный код идентификатор (Лицевой счет).

**Система Call tracking, Коллтрекинг** – система определения источников, приводящих в ООО «Докдок» лидов при условии их обращения посредством телефонного звонка.

**Участник** – компания-поставщик услуги Сalltracking, оказывающая услуги по настройке системы, ее техническому сопровождению и сбору/предоставлению регулярной отчетности на уровне, удовлетворяющем потребности ООО «Докдок».

**Техническое сопровождение** –услуги оказываемые Участником в рамках оказания услуги Коллтрекинг и переадресации телефонных звонков обусловлено необходимостью определения рекламного канала, включающий техническую поддержку и доработки Системы, необходимые для обеспечения корректной работы Системы и соответствия уровня ее работы.

**Динамический Коллтрекинг** – Calltracking, код которого позволяет распознавать не толь-ко рекламный канал, с которого пришел Абонент, но и рекламное объявление, поисковую фразу, браузер и устройство, с которых была совершена Сессия.

**Сессия** – пребывание Абонента на Сайте.

**2. Требования к составу услуг**

2.1. Предоставить Заказчику в аренду телефонные номера и переадресацию входящих звонков с арендованных номеров на городские номера и/или SIP Заказчика для отслеживания статических источников (онлайн и оффлайн рекламных каналов).

2.2. Предоставить Заказчику в аренду телефонные номера, необходимые для отслеживания динамических источников.

2.3. Ведение статистики обращений (звонков) Абонентов по каждому из каналов и предоставление ежемесячных отчетов. В отчётах отражаются следующие показатели:

• сводная статистика по звонкам в привязке к рекламным источникам;

• отчет о звонках по дням и по времени;

• детализация звонков (дата, время, входящий номер, виртуальный номер, длительность звонка, статус ответа).

• Скрипт отслеживания сессий и подмены номеров должен поддерживать установку в GTM для интеграции с внутренней логикой работы по PID

• Безлимитная транскрибация записей звонков

• Безлимитный Обратный звонок

• Конструктор промолендингов

**3. Принцип работы**

a. На Сайт устанавливается Скрипт Участника, позволяющий Участнику оказывать ООО «Докдок» аналитические услуги по определению источников входящих телефонных звонков – распознавать информацию по посетителям Сайта с точностью до рекламного канала, явившегося источником визита, рекламного объявления, поисковой фразы, устройства и браузера, с которого была совершена сессия.

b. В зависимости от канала, явившегося источником визита, Абоненты, находящиеся на Сайте единовременно видят разные телефонные номера для обращений в ООО «Докдок».

c. При совершении Абонентом телефонного обращения в ООО «Докдок», телефон-ный номер соотносится по времени с его Сессией, и Система регистрирует все ее статистические параметры, регламентируемые условиями договора между ООО «Докдок» и Участником. Пара-метры для каждого рекламного канала определяются типом Системы, установленной на Сайт. Допускается установка на Сайт Системы Динамического Коллтрекинга.

**4. Требования к услуге и отчетности**

|  |
| --- |
| **Наименование задачи/услуги/инструментов, требования к отчетам/системе** |
| **Требования к системе:** |
| Допустимая погрешность определения динамическим коллтрекингом должна быть не более 4%. Возможность контроля погрешности в режиме реального времени в Личном кабинете. В случае превышения указанного значения, номера в динамический пул добавляются за счет исполнителя |
| Поддержка IVR |
| Сквозная аналитика |
| Услуга должна иметь возможность интеграции с системами веб-аналитики, контекстной и таргетированной рекламы. В частности: 1) с рекламными кабинетами (Яндекс.Директ, VK), 2) с системами аналитики (Яндекс.Метрика) |
| Настройка системы должна производиться на стороне Участника с привлечением техподдержки сайта и при участии ООО «Докдок» на уровне согласующей стороны. |
| Наличие детальной информации по звонкам в разрезе каждого источника трафика, метки utm, даты |
| Отчетность должна выгружаться из интерфейса на ЭВМ специалистов ООО «Докдок» в формате документа xls путем скачивания excel-файла на ЭВМ. Также должна быть возможность интеграции отчетности по API в программные обеспечения бизнес-анализа |
| Наличие статистики звонков в разрезе источников и устройств (десктопы, планшеты, мобильные) |
| Наличие оповещения о превышении допустимой погрешности и необходимости повышения тарифа или кол-ва номеров (например кол-во сессий стало больше и тариф не покрывает его). |
| Статическая подмена и динамическая подмена по заданным условиям: по Utm-меткам, по гео, по странице |
| Возможность подмены номера с учётом геолокации |
| Возможность самостоятельного отключения/подключения телефонных номеров |
| Возможность использования динамических пулов как в рамках источников, так и единого |
| Предоставление чистых номеров для подмены от лицензированного оператора связи |

**5. Условия оплаты:**

5.1 Условия оплаты: 30 календарных дней с даты поставки товара и предоставления корректно оформленных закрывающих документов за отчетный период (месяц).

5.2 Валюта договора: РУБ с НДС (если применим)

**6. Условия поставки товара:**

6.1 Предоставление доступа Заказчику к Сервису в срок до 5 рабочих дней с момента подписания договора. Участник вправе предложить иные условия (указать в КП).

6.2 По факту подписания договора Поставщик передает комплект документов на данную продукцию: УПД. Отправка документов может осуществляться через ЭДО.

**7. Условия поставки товара:**

Договор с победителем(-ями) могут быть заключены с юридическими лицами ГК ДокДок, а именно, но не ограничиваясь:

ООО «ДОКДОК ТЗ», ООО «Инновационные сервисы», ООО «ДокДок», ООО «ИННОВАЦИОННАЯ МЕДИЦИНА».

В случае непредставления Компанией-победителем запроса цен/предложений подписанных оригиналов договоров в указанный срок, Заказчик оставляет за собой право лишить данную Компанию статуса победителя запроса предложений и выбрать нового победителя.

Компания оставляет за собой право досрочного расторжения договора с победителем запроса цен/предложений в случае оказания последним услуг ненадлежащего качества и/или нарушения условий подписанного договора.

Вся информация, полученная по результатам тендера, является строго конфиденциальной.

Отказ участника от своего подтвержденного предложения, а также нарушение условий данного запроса предложений и подписанного договора могут привести к дисквалификации участника (прекращению сотрудничества) на срок не менее 1 года.

**Приложение 1 к Техническому заданию**

**Ориентировочный ежемесячный объем услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Среднее ежемесячное количество посещений | Ед измерения | Комментарий |
| Динамический пул 1 | 12000 | шт | В рамках сервиса предполагается использовать несколько кабинетов |
| Динамический пул 2 | 32900 | шт |
| Динамический пул 3 | 15900 | шт |
| Динамический пул 4 | 400 | шт |
| Динамический пул 5 | 400 | шт |
| Динамический пул 6 | 1000 | шт |
| Статический пул |  | шт | Не фиксируем количество, при подаче предложения указать минимальное количество сессий при использовании статического пула |
| Фиксированный телефонный номер Москва | 53 | шт |  |
| Фиксированный телефонный номер СПб | 2 | шт |  |