

Спецификация к тендеру 2025/05/20/А от 20.05.2025 года.

I. Внедрение и запуск ПО

Технология единой корзины – продажа билета, абонеента, а также любых товаров и услуг Клуба, арены, или любого другого уполномоченного продавца (независимо от юрлица продавца) на сайте клуба, с оплатой всей корзины одним платежом, применяя бонусы и/или подарочные сертификаты, выпущенные клубом.

1. Единый личный кабинет на сайте Клуба со следующим функционалом:

- редактирование персонального профиля;
- история всех покупок билетов, абонементов, товаров и услуг;
- возврат части заказа или полный возврат;
- передача заказов полностью или частично другому пользователю по номеру телефона;
- отображение уровня клиента (в зависимости от системы лояльности и суммы/частоты покупок);
- отображение истории бонусного баланса с детализацией: дата начисления, сумма, причина начисления/списания, дата сгорания;
- возможность получения персональных сообщений и уведомлений от Клуба в интерфейсе личного кабинета;
- отображение всех абонементов и билетов с возможностью скачивания в формате для Apple/Google Wallet.

Единая база данных активности зрителей/болельщиков. Система – собирает данные о покупках билетов, входе и выходе на арену, покупках любых товаров и услуг.

Другие технологии продажи через онлайн ресурсы Клуба:

- экспресс-вход
- обслуживание болельщиков в ложах – QR меню с сервисом оплаты и доставки еды
- предзаказ еды на сайте
- рассылки в личный кабинет
- возможность передавать товары без цены (при передачи подарков)
- продажа лож целиком или по отдельности
- интеграция (наличие шлюза) с билетными агентами: Яндекс Афиша, Кассир.ру, Тикетленд (ООО «МТС Лайв»).
- интеграция со СКУД ДС «Мегаспорт» и ДС «Баскет Холл Москва»

Возможность "закрытого" выкупа абонементов в личном кабинете, который позволяет каждому владельцу абонеента прошлого сезона оплатить абонемент на своё место (несколько мест) по цене со скидкой и получить оплаченный абонемент в электронном виде. Если владелец абонеента не совершает покупку в течение определённого срока, то Клуб должен иметь возможность открыть это место для продажи на сайте.

Возможность установить категории тарифов для билетов и абонементов (основной, льготный, детский).

Возможность бронирования билетов для последующего выкупа.

Наличие функционала формирования и использования промо-кодов:

- ограничение на количество использований;
- ограничение на количество билетов в одном заказе;
- ограничение по времени действия;
- ограничение действия по секторам и ценовым категориям;
- информация об использовании промокодов.

Возможность загрузки всех купленных билетов и абонементов в электронном виде. Интеграция с подрядчиком по продаже атрибутики и разработка виджета для покупки игровых джерси Клуба с возможностью индивидуального нанесения, фильтрацией товаров и передачей заказов в CRM.

Также необходимо обеспечить возможность работы точек продаж на матчах с поддержкой оплаты бонусами по системе лояльности.

Возможность предоставления логина и пароля для доступа представителей Единой Лиги ВТБ к данным билетной системы о фактической посещаемости матчей (количестве срабатываний СКД), количестве проданных билетов и абонементов, выпуске пригласительных и сумме дохода за каждый матч.

Автоматическое формирование отчётов по мероприятиям:

- отчёт о продаже билетов на мероприятие за период,
- данные о проданных билетах по ценовым категориям,

- отчёт о продаже билетов с разбивкой по номинальной цене (сколько билетов и на какую сумму продано по каждой цене).
- отчёт о продажах агентов,
- данные о проходах по билетам и абонементам с разбивкой по контрагентам (клиентам), - отчёт об использовании промо-кодов.

Возможность скачать в личном кабинете билеты и абонементы в формате для Wallet

Портал должен поддерживать переключение локализации между RU и EN версиями.

Возможность подписки и автоматического получения уведомлений о будущих мероприятиях в момент поступления билетов в продажу.

Возможность отображения таймера обратного отчёта до ближайшего мероприятия или вручную настраиваемого события, с возможностью размещения на главной странице портала.

2. Интеграция Личного кабинета с CRM Bitrix24

Платформа должна обеспечивать полноценный двусторонний обмен данными между Личным кабинетом и CRM-системой Bitrix24, включая:

- передачу всех данных о клиентах, зарегистрированных на портале (ФИО, контактные данные, поведенческие и транзакционные характеристики);
- фиксацию всех сделок, оформленных через портал (билеты, абонементы, товары, услуги, логи, и др.) в соответствующих сущностях Bitrix24;
- синхронизацию изменений в данных клиента (обновления профиля, изменение контактной информации, изменение уровня клиента по программе лояльности и др.);
- автоматическую передачу данных о посещениях мероприятий (по данным СКУД) и активности на стадионе (проходы, сканирование билетов, регистрации);
- интеграцию данных о покупках с торговых точек (в том числе — с учетом бонусов, сертификатов);
- формирование полной CRM-карточки клиента с историей взаимодействий, покупок, активности и лояльности.

3. Интеграция Telegram-бота с Личным кабинетом

Платформа должна обеспечивать подключение и поддержку Telegram-бота, интегрированного с данными Личного кабинета клиента. Бот должен выполнять следующие функции:

- авторизация клиента по номеру телефона (с использованием кода подтверждения или единой системы авторизации);
- отображение текущего бонусного баланса, с детализацией по дате начисления, использованию и сроку сгорания;
- возможность скачивания купленных билетов и абонементов непосредственно через Telegram-бот (в PDF или формате Apple/Google Wallet);
- отображение ближайших матчей с привязкой к приобретённым билетам (дата, время, место);
- возможность получения уведомлений о новых акциях, бонусах, напоминаниях о матчах и окончании срока действия баллов.

Разработка и настройка всех бизнес-процессов по заданию Клуба.

Обеспечение комплексной технической поддержки всей системы, включая портал, личный кабинет, интеграции с внешними сервисами и CRM Bitrix24, в соответствии с установленным регламентом. Разработка дизайна портала и личного кабинета осуществляется исключительно по согласованию с Клубом, с обязательным соблюдением фирменного стиля. Интерфейс должен быть адаптивным и корректно отображаться на всех устройствах (ПК, планшет, смартфон Android и IOS), обеспечивать кроссбраузерную совместимость, удобную навигацию и высокое качество пользовательского опыта. Дизайн предоставляется в виде интерактивных прототипов для предварительного утверждения.

После реализации и запуска проекта Исполнитель обязан предоставить полную техническую и пользовательскую документацию, описание всех компонентов системы, а также передать доступы ко всем сервисам, модулям и административным панелям.

Предоставление закрывающих документов/отчетов (акты, УПД, товарные накладные) в течение 2 рабочих дней с момента оказания услуг/выполнения работ/ поставки товаров.

4. Обучение персонала и база знаний

Исполнитель обязан организовать полноценное обучение сотрудников Клуба по использованию всех компонентов системы, включая:

- личный кабинет администратора и пользователя;
- модуль управления билетами, абонементом и заказами;
- CRM Bitrix24 и бизнес-процессы;
- инструменты работы с бонусами, подписками, аналитикой, рассылками;
- административные панели и внешние интеграции (в том числе Telegram-бот и торговые точки).

Обучение должно включать:

- очные или онлайн-сессии с демонстрацией функционала;
- **запись видеоматериалов** по всем основным разделам системы;
- предоставление методических материалов и инструкций в текстовом виде.

При внедрении новых функций или обновлений системы, Исполнитель обязан:

- **оперативно записывать видеоруководства** по новым возможностям;
- обновлять существующие инструкции и документы;
- размещать все материалы в **единое хранилище (база знаний)**, доступное сотрудникам Клуба (Google Диск, внутренний портал, Wiki и т.п.).

База знаний должна быть структурирована, регулярно обновляться и служить единым справочным ресурсом для всех внутренних пользователей системы.

II. Услуги технической поддержки системы (подробное описание)

1. Общие положения

Исполнитель обязан обеспечить комплексную техническую поддержку всех компонентов цифровой системы Клуба, включая:

- сайт и личный кабинет болельщика;
- модуль единой корзины и оплат;
- все внешние и внутренние интеграции (Bitrix24, СКУД, билетные системы, Telegram-бот, рассылки, торговые точки, подрядчики по атрибутике);
- административную панель управления;
- систему аналитики, отчётности и документооборота.

2. Каналы и процесс приёма заявок

Техническая поддержка должна быть организована через следующие каналы:

- ✓ Telegram — основной оперативный канал связи: контактная группа или персональный аккаунт техподдержки;
 - обязательная моментальная реакция на срочные обращения, особенно в дни матчей и в рабочие часы Клуба;
 - возможность подключения сотрудников Клуба, ответственных за ИТ, маркетинг и продажи.
- ✓ Email техподдержки — для формализованных обращений и обмена документами:
 - адрес согласуется с Клубом;
 - письма фиксируются и обрабатываются согласно приоритетам.
- ✓ Helpdesk-система или иная платформа учёта заявок:
 - отслеживание статуса, сроков, истории и ответственных;
 - формирование отчётности по заявкам.
- ✓ Автоматическое создание заявок:
 - при системных сбоях (ошибки API, сбои интеграций, падение модуля);
 - интеграция мониторинга логов с системой учёта инцидентов.
- ✓ Закреплённый технический менеджер проекта:
 - доступен в Telegram и по телефону;

- участвует в регулярных совещаниях, даёт обратную связь по текущим задачам;
- координирует работу всей команды поддержки со стороны Исполнителя.

3. Категории заявок и приоритетов

- ✓ Критичный приоритет (P1):
 - Полная недоступность портала или ключевого модуля.
 - Время реакции — до 15 минут.
 - Время устранения — до 2 часов.
- ✓ Высокий приоритет (P2):
 - Нарушение важных функций (оплата, регистрация, интеграции).
 - Время реакции — до 1 часа.
 - Время устранения — до 4 часов.
- ✓ Средний приоритет (P3):
 - Некритичные сбои, визуальные ошибки. Время реакции — до 4 часов.
 - Время устранения — до 24 часов.

4. Объём поддержки

- ✓ Поддержка портала и личного кабинета:
 - контроль работоспособности страниц, логики переходов;
 - устранение багов;
 - адаптация под устройства и браузеры.
- ✓ Поддержка интеграций:
 - мониторинг API и обмена данными (Bitrix24, СКУД, билеты);
 - логирование и устранение ошибок.
- ✓ Поддержка Telegram-бота:
 - стабильность, отображение данных, интеграция с кабинетом;
 - реализация новых функций.
- ✓ Поддержка бизнес-процессов:
 - настройка, обновление, тестирование сценариев Bitrix24;
 - документация и изменения по запросу Клуба.
- ✓ Поддержка точек продаж:
 - стабильность оборудования на стадионе;
 - оплата бонусами, синхронизация с CRM.
- ✓ Поддержка рассылок:
 - работоспособность SMS и e-mail уведомлений;
 - обновление шаблонов, тестирование доставки.

5. Регулярные задачи

- ✓ Еженедельный технический аудит всех модулей системы.
- ✓ Формирование отчётов о стабильности и активности системы.
- ✓ Ведение и обновление базы знаний.
- ✓ Участие в планёрках с командой Клуба.

6. Контроль исполнения и SLA

- ✓ Все обращения фиксируются в системе учёта.
- ✓ Назначаются ответственные лица и сроки устранения.
- ✓ По завершении — отчёт и подтверждение закрытия заявки.
- ✓ Ежемесячная отчётность Клубу по всем обращениям, срокам реакции и действиям команды поддержки.

Начальник отдела продаж
и работы с болельщиками


подпись

Садовников М.О.