

**И.О. первого заместителя
председателя Правления
АКБ «Микрокредитбанк»**

« 28 »

председатель
АКБ «Микро
А

« 28 »

по внедрению отдельных этапов и поддержки информационных систем в рамках проектов «Внедрение CRM-системы и кредитного конвейера для юридических и физических лиц» и «Расширение сервисов и услуг мобильного приложения для физических лиц» в АКБ «Микрокредитбанк»

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2.	ВВЕДЕНИЕ	4
2.1.	О АКБ "Микрокредитбанк"	4
2.2.	Потребности АКБ "Микрокредитбанк" на консалтинговые услуги:	5
-	по дальнейшему развитию и поддержке проекта "Внедрение CRM-системы и кредитного конвейера для юридических и физических лиц"	5
-	по дальнейшему развитию и поддержке проекта «Расширение сервисов и услуг мобильного приложения для физических лиц»	5
3.	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	6
3.1.	Объём услуг и работ.	6
3.2.	Сроки проведения работ	6
3.3.	Требования к составу работ	6
3.4.	Гарантия качества	7
4.	Квалификационные требования к исполнителю	7

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

№	Термин/сокращение	Определение
1	АКБ "Микрокредитбанк"	Акционерно-коммерческий банк "Микрокредитбанк"; Заказчик услуг
2	Владелец БП	Проектная роль "Владельца бизнес процесса". Сотрудники АКБ "Микрокредитбанк", лица, уполномоченные и ответственные за выполнение бизнес процессов на всех его этапах и в конечных результатах процесса.
3	АБС	Автоматизированная банковская система (Заказчика)
4	ELMA BPM, ELMA 365, ELMA CRM, ELMA Designer, ELMA ECM,	Программная и модульная информационная система, для электронных вычислительных машин принадлежащая к группе ELMA.
5	BELT Conveyer	Информационная система с готовым набором API, предназначенная для интеграции различных систем путем стандартизации получаемых сообщений в единый формат.
6	СПРК	Система принятия решений по кредитам, неотъемлемая часть кредитного конвейера.
7	Золотая запись клиента	Система принятия решений по кредитам, неотъемлемая часть кредитного конвейера.
8	Техническое задание	Означает Закупочную документацию и техническое задание, являющееся неотъемлемой частью Закупочной документации. Исполнитель подтверждает своё обязательство по исполнению требований и параметров Технического задания.
9	Функциональная спецификация	Документ, детализирующий Технические требования и разрабатываемый совместной проектной командой Сторон в целях уточнения объёма Услуг и распределения работ по этапам и фазам проекта с определением ориентировочных сроков и каждую фазу проекта.
10	BELT DBOp (ПП BELT)	Представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования системы дистанционного обслуживания клиентов физических лиц с помощью мобильного устройства и веб приложений.
11	ОТЭ ПЭ	Режимы эксплуатации системы на этапе запуска: • Опытно-тестовая эксплуатация • Полная эксплуатация

2. ВВЕДЕНИЕ

2.1. О АКБ "Микрокредитбанк"

Полное и сокращенное наименование предприятия: Акционерно-коммерческий банк "Микрокредитбанк" (МКбанк)

Региональные филиалы и центры (офисы) банковских услуг

Юридический адрес: 100047, Республика Узбекистан, город Ташкент, Мирабадский район, проспект Амира Темура, 4

Учредители:

_____ --

Основной вид деятельности:

Банковские услуги

2.2. Потребности АКБ “Микрокредитбанк” на консалтинговые услуги:

- по дальнейшему развитию и поддержке проекта "Внедрение CRM-системы и кредитного конвейера для юридических и физических лиц»
- по дальнейшему развитию и поддержке проекта «Расширение сервисов и услуг мобильного приложения для физических лиц»

Реализация новых функциональных требований в информационной системе ELMA 365 (в программе и в модулях, приложения)

Техническая и консалтинговая поддержка

Для обеспечения стабильной работы CRM-системы и кредитного конвейера (ELMA 365) и мобильного приложения (Маврид), локальной команде АКБ “Микрокредитбанк” требуется консультационная поддержка, в том числе в случаях инцидентов или в случаях появления новых бизнес-требований. Консультационные услуги необходимы для обеспечения устойчивости системы, для выполнения бизнес-требований и автоматизации интегрированных бизнес-процессов, а также для обеспечения непрерывности бизнеса.

Необходимо провести обследование реализации проекта «Внедрение CRM-системы и кредитного конвейера для юридических и физических лиц» с учетом нижеследующих проектных документов:

- 1) Технические задания на закупку скоринговой системы для поддержки принятия кредитных решений;
- 2) Анализ соответствия минимального требования (технической) к аппаратной части (конфигурации серверов) и доступам внешней интеграции других платформ;
- 3) Функциональная спецификация по направлению Кредитования физических лиц;
- 4) Функциональная спецификация по направлению Карточного бизнеса физических лиц;
- 5) Функциональная спецификация по направлению CRM (Лидогенерация, Онбординг (onboarding) клиента, IP телефония);
- 6) Функциональная спецификация по направлению Депозиты физических лиц;
- 7) Функциональная спецификация по направлению Кредитование Индивидуальных предпринимателей и юридических лиц - субъектов малого бизнеса.

Необходимо провести обследование реализации проекта разработки и внедрения информационной системы “Мобильного приложения” банка с учетом нижеследующих проектных документов и условий:

- 1) Техническое задание “На разработку и внедрение информационной системы “Мобильного приложения” АКБ “Микрокредитбанк” для

- физических лиц”;
- 2) Функциональная спецификация по проекту “Создание ДБО для физических лиц в Микрокредитбанке”;
 - 3) Исследование и тестирование UX & UI интерфейса (дизайн) мобильного приложения “Маврид”;
 - 4) Проверить на соответствие текущим бизнес-задачам компании;
 - 5) Проверить на соответствие принятым в индустрии лучшим практикам с учётом особенностей работы АКБ «Микрокредитбанка»;
 - 6) Разработать новое предложение и концепцию по улучшению мобильного приложения.

А также предоставить рекомендации (минимум 1) по каждому из пунктов ниже:

- Как повысить эффективность уже внедрённой системы;
- Как уменьшить расходы на обслуживание;
- Как обеспечить необходимую открытость бизнес-процессов;
- Как добиться эффективной координации между несколькими подразделениями банка;
- Как улучшить взаимодействие между сотрудниками;
- Как оптимизировать совместную работу с поставщиками, партнерами и клиентами;
- Как организовать эффективное администрирование системы.

3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

3.1. Объём услуг и работ.

Объём услуг и работ по консультационной поддержке определяется по следующему принципу:

Для обеспечения стабильной работы фронт-офисной системы CRM (ELMA 365) и мобильного приложения (Маврид), локальной команде АКБ “Микрокредитбанк” требуется консультационная поддержка, в том числе в случаях инцидентов или в случаях появления новых бизнес-требований.

Консультационные услуги необходимы для обеспечения устойчивости системы, для выполнения бизнес-требований и автоматизации интегрированных бизнес-процессов, а также для обеспечения непрерывности бизнеса.

3.2. Сроки проведения работ

Плановые сроки начала и окончания работ консалтинговой услуги:

- Плановый срок начала реализации проекта: июль, 2024 г
- Срок выполнения работ: 2 (два) месяца с момента подписания договора.

3.3. Требования к составу работ

Консалтинговые услуги в себе включает следующие:

1. Консультация по внедрению новых функций;
2. Консультация по проведению мониторинга и обеспечение непрерывности системы;
3. Консультация по обеспечению правильного функционирования всех

- модулей системы;
4. Консультации по управлению организационными изменениями;
 5. Предложения по поэтапным действиям для улучшения работы системы.

3.4. Гарантия качества

Исполнитель(и) должен гарантировать, что оказание услуг будет осуществляться специалистами с надлежащей квалификацией, и при нормальных условиях эксплуатации системы CRM (ELMA 365) и мобильного приложения (Маврид), АКБ «Микрокредитбанк» не выявит недостатков, вызванных ошибкой в результате оказанных Исполнителем услуг.

Исполнитель должен гарантировать высокое качество оказываемых услуг, а также их полное соответствие условиям настоящего Технического задания (Гарантия)

4. Квалификационные требования к исполнителю

Возможность оказания услуг в объеме и сроки, предусмотренные настоящим техническим заданием, а также наличие в проектной команде сотрудников, имевших опыт выполнения подобных услуг;

Обязательные требования для исполнителя:

- Платиновый партнер (ELMA 365) или наличия субконтракта с компанией соответствующего статуса;
- Не менее 5 сертифицированных специалистов по ELMA 365 в команде (приложить сертификаты);
- Не менее 3 проектов по автоматизации бизнес-процессов предприятий за последние 3 года (не обязательно ELMA, любой CRM), (в том числе у субподрядчика); (подтверждающие документы);
- Наличие опыта работы (в том числе у субподрядчика) с крупными компаниями (СП, Акционерные Компании и др.) на выполненные консалтинговые услуги (Кейсы) (копии договоров, акты-приема передач)
- В целях недопущения конфликта интересов, компании или связанные с ними лица ранее участвовавшие в реализации проекта по внедрению ELMA365 к участию в тендере не допускаются.

АКБ «Микрокредитбанк» вправе устанавливать к Исполнителю дополнительные требования.

**Директор департамента
Розничного бизнеса**

**Заместитель директора департамента
розничного бизнеса**

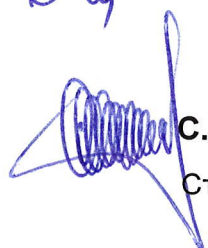
**Заместитель директора
департамента розничного
бизнеса-начальник управления**



М.Ёкубов



А.Сирожиддинов



С.Жепбаров