**ОКАЗАНИЕ КОМПЛЕКСНОЙ УСЛУГИ**

**в рамках проекта
«Развитие производства абразивных изделий»
1 (одному) субъекту малого и среднего предпринимательства Белгородской области**

**Комплексная услуга включает следующие услуги:**

1. Разработка технических решений (проектов, планов) по внедрению цифровизации производственных процессов (Цифровизация процессов взаимодействия с клиентами)
2. Разработка технических решений (проектов, планов) по вопросам технического управления производством (Оптимизация процесса прохождения заказа от заявки клиента до размещения на производстве)
3. Прочие профильные услуги (Разработка и изготовление нестандартного оборудования)

**Заказчик:** Микрокредитная компания Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (ФОНД МКК БОФПМСП).

**Получатель:** Субъект малого и среднего предпринимательства Белгородской области

**Срок оказания услуги** определяется в соответствии с трехсторонним договором на оказание услуг между Заказчиком, Исполнителем и субъектом малого и среднего предпринимательства.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуги «Разработка технических решений (проектов, планов) по внедрению цифровизации производственных процессов (Цифровизация процессов взаимодействия с клиентами)»**

1. **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ**

Разработка программного обеспечения в целях автоматизации процессов взаимодействия с клиентами и внедрение программного обеспечения в производственные и управленческие процессы предприятия малого и среднего предпринимательства Белгородской области, что позволит уменьшить трудозатраты персонала, оптимизировать взаимодействие с внешними контрагентами, повысить эффективность взаимодействия коммерческого и производственного подразделения.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**
	1. Услуга предоставляется Исполнителем самостоятельно, либо с привлечением специализированной организации, имеющей компетенции и опыт оказания аналогичных услуг.
	2. Исполнитель обеспечивает разработку автоматизированной системы, направленной на автоматизацию процессов взаимодействия с клиентами, на базе платформы «1С».
	3. Разработанное программное обеспечение должно быть совместимо с используемым программным обеспечением Получателя, а также иметь возможность интеграции со сторонними системами.
	4. Процесс оказания услуги включает следующие этапы:
		1. Анализ действующей ИТ-инфраструктуры производства (оборудование, программное обеспечение) и налаженных бизнес-процессов, которые предстоит автоматизировать.
		2. Разработка программного обеспечения, разработка прототипов клиенто-ориентированных интерфейсов.
		3. Интеграция программного обеспечения с имеющимися системами, внедрение разработанных решений в практическую деятельность Получателя.
		4. Тестирование работы программного обеспечения.
		5. Подготовка инструкций и обучение персонала Получателя работе в системе.
		6. Исправление ошибок и оптимизация разработанной системы.
	5. Требования к функциям, выполняемым системой:
		1. Автоматизация процесса выбора и заказа продукции клиентами через
		интернет-ресурс.
		2. Система должна обеспечивать выставление счета на оплату и формирование счет-фактуры для каждого заказа, отображать статус готовности заказных позиций на основе данных производства или проинформировать о наличии готовых изделий на складе, предоставить ориентировочное время готовности заказа, передать данные на производство.
		3. Система должна поддерживать не менее 100 одновременных подключений, иметь систему резервирования данных.
		4. Система должна включать в себя личный кабинет клиента, клиенты должны делиться на физических и юридических лиц.
		5. Кабинет для юридических лиц должен содержать в т.ч. реквизиты компании клиента, которые должны быть подгружены из базы данных «1С» Получателя или иных доступных баз содержащих сведения о компаниях.
		6. Вход и регистрация для юридических лиц в системе должны осуществляться по ИНН организации клиента.
		7. После совершения действий клиентами, таких как выбор и заказ продукции, совершение оплаты, выбор компании доставки и прочих, данные должны передаваться в «1С» Получателя и на производство.
	6. Специфические условия оказания услуги могут уточняться и дополняться по согласованию сторон. В целях оперативного взаимодействия конкретизация условий оказания услуги может осуществляться с использованием средств электронной связи.
	7. Исполнитель обязуется заблаговременно извещать Заказчика о трудностях, возникающих в процессе оказания услуг в соответствии с настоящим техническим заданием.
	8. Исполнитель обеспечивает оказание услуги в полном объеме и согласование результатов с Получателем и Заказчиком.
	9. Окончание предоставления услуги оформляется Актом сдачи-приемки.
2. **ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ**
	1. Конечные результаты оказания услуги должны быть оформлены Исполнителем в виде Отчета, содержащего информацию о возможностях разработанной и внедренной системы.
	2. По окончании предоставления услуги Исполнитель представляет Получателю и Заказчику пакет документов, который должен включать:
* Отчет об оказании услуги «Разработка технических решений (проектов, планов) по внедрению цифровизации производственных процессов (Цифровизация процессов взаимодействия с клиентами)» на бумажном носителе и в электронном виде в формате PDF для Заказчика;
* Руководство по эксплуатации и/или иную техническую документацию, необходимую для эксплуатации разработанного программного обеспечения, на бумажном носителе и в электронном виде в формате PDF для Получателя;
* Акт сдачи-приемки;
* Счет на оплату для Заказчика.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуги «Разработка технических решений (проектов, планов) по вопросам технического управления производством (Оптимизация процесса прохождения заказа от заявки клиента до размещения на производстве)»**

1. **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ**

Оказание услуги по разработке технических решений (проектов, планов) по вопросам технического управления производством осуществляется в целях повышения эффективности управления производством, оптимизации процесса прохождения заказа от заявки клиента до размещения на производстве путем оценки текущей деятельности предприятия, выработки решений по совершенствованию управленческих процессов на предприятии малого и среднего предпринимательства Белгородской области.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**
	1. Услуга предоставляется Исполнителем самостоятельно, либо с привлечением специализированной организации, имеющей компетенции и опыт оказания аналогичных услуг.
	2. Исполнитель обеспечивает разработку автоматизированной системы на базе платформы «1С», направленной на осуществления аналитики работы коммерческого и производственного подразделения.
	3. Разработанное программное обеспечение должно быть совместимо с используемым программным обеспечением Получателя и системой автоматизации процессов взаимодействия с клиентами.
	4. Процесс оказания услуги включает:
		1. Анализ внедренных решений и налаженных бизнес-процессов.
		2. Сбор и анализ информации о деятельности коммерческого и производственного подразделения.
		3. Разработка программного обеспечения, которое позволит формировать аналитику по работе менеджеров и производства, в том числе:
* данные по произведенным и отгруженным товарам;
* данные по подтверждённым оплатам;
* информацию по процентному выполнению планов производства и продаж.
	+ 1. Внедрение разработанных решений в практическую деятельность Получателя.
		2. Разработка руководства по эксплуатации и настройке автоматизированной системы.
		3. Тестирование работы программного обеспечения.
		4. Подготовка инструкций и обучение персонала Получателя работе в системе.
	1. Требования к функциональности системы:
		1. Система должна быть интегрирована с телефонной системой, службой отправки электронных писем и «1С» получателя.
		2. Система должна иметь возможность создавать документы с помощью шаблонов, отправлять сообщения клиенту, создавать онлайн-отчеты, рассчитывать стоимость услуг, отслеживать даты операций.
		3. Система должна содержать данные о существующих и потенциальных клиентах (имена, контакты, история разговоров) и управлять этой информацией.
	2. Специфические условия оказания услуги могут уточняться и дополняться по согласованию сторон. В целях оперативного взаимодействия конкретизация условий оказания услуги может осуществляться с использованием средств электронной связи.
	3. Исполнитель обязуется заблаговременно извещать Заказчика о трудностях, возникающих в процессе оказания услуг в соответствии с настоящим техническим заданием.
	4. Исполнитель обеспечивает оказание услуги в полном объеме и согласование результатов с Получателем и Заказчиком.
	5. Окончание предоставления услуги оформляется Актом сдачи-приемки.
1. **ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ**
	1. Конечные результаты оказания услуги должны быть оформлены Исполнителем в виде Отчета, содержащего информацию о возможностях разработанного и внедренного программного обеспечения.
	2. По окончании предоставления услуги Исполнитель представляет Получателю и Заказчику пакет документов, который должен включать:
* Отчет об оказании услуги «Разработка технических решений (проектов, планов) по вопросам технического управления производством (Оптимизация процесса прохождения заказа от заявки клиента до размещения на производстве)» на бумажном носителе и в электронном виде в формате PDF для Заказчика;
* Руководство по эксплуатации и/или иную техническую документацию, необходимую для эксплуатации разработанного программного обеспечения, на бумажном носителе и в электронном виде в формате PDF для Получателя;
* Акт сдачи-приемки;
* Счет на оплату для Заказчика.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуги «Прочие профильные услуги**

**(Разработка и изготовление нестандартного оборудования)»**

1. **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ**

Разработка и изготовление нестандартного оборудования в рамках проекта «Развитие производства алмазного абразивного инструмента» для выравнивания шихты в пресс-форме в целях снижения производственного брака и повышения эффективности производственного процесса на предприятии малого и среднего предпринимательства Белгородской области.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**
	1. Услуга предоставляется Исполнителем самостоятельно, либо с привлечением специализированной организации, имеющей компетенции и опыт оказания аналогичных услуг.
	2. Исполнитель обеспечивает разработку, изготовление и внедрение в производственный процесс оборудования или приспособлений для выравнивания шихты в пресс-форме для кругов форма 12А245, 12А2-20, 11v970, 6А2.
	3. Нестандартное оборудование должно обеспечивать качество выравнивания шихты в пресс-форме, пригодное для дальнейшего прессования и спекания.
	4. Процесс оказания услуги включает:
* анализ действующей технологии выравнивания шихты в пресс-форме;
* разработка конструкторской документации на предлагаемые технические решения;
* изготовление и внедрение в производственный процесс нестандартного оборудования.
	1. Исполнитель обеспечивает разработку конструкторско-технологической документации в соответствии с ЕСКД.
	2. Исполнитель осуществляет разработку технических инструкций и обучение персонала Получателя работе на нестандартном оборудовании.
	3. Специфические условия оказания услуги могут уточняться и дополняться по согласованию сторон. В целях оперативного взаимодействия конкретизация условий оказания услуги может осуществляться с использованием средств электронной связи.
	4. Исполнитель обязуется заблаговременно извещать Заказчика о трудностях, возникающих в процессе оказания услуги в соответствии с настоящим техническим заданием.
	5. Исполнитель обеспечивает оказание услуги в полном объеме и согласование результатов с Получателем и Заказчиком.
	6. Окончание предоставления услуги оформляется Актом сдачи-приемки.
1. **ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ**
	1. Конечные результаты оказания услуги должны быть оформлены Исполнителем в виде Отчета и представлены Заказчику.
	2. По окончании предоставления услуги Исполнитель представляет Получателю и Заказчику пакет документов, который должен включать:
* Отчет об оказании услуги «Разработка нестандартного оборудования в рамках проекта «Развитие производства абразивных изделий», включающий в том числе графические материалы, на бумажном носителе и в электронном виде в формате PDF для Заказчика;
* Конструкторско-технологическая документация на изготавливаемое оборудование на бумажном носителе и в электронном виде в формате PDF;
* Технические инструкции;
* Акт сдачи-приемки;
* Счет на оплату для Заказчика.