**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуги «Разработка технических решений (проектов, планов) по внедрению цифровизации производственных процессов (Разработка CRM-системы на базе программного обеспечения Битрикс24)» 1 (одному) субъекту малого и среднего предпринимательства Белгородской области**

**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.

1. **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ**

Разработка CRM-системы в целях автоматизации процессов взаимодействия с клиентами, внедрение разработанного программного обеспечения в управленческие и производственные процессы предприятия 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 и внедрение CRM-системы на базе программного обеспечения «Битрикс24».
   3. Процесс оказания услуги включает следующие этапы:
      1. Комплексное внедрение модуля «CRM»

* Анализ существующих бизнес-процессов предприятия.
* Разработка решения, определение ролей пользователей и настройка прав доступа.
* Тестирование и пуско-наладка системы.
* Исправление ошибок и оптимизация разработанной системы.
  + 1. Автоматизация процессов:
* Настройка бизнес-процесса по передачи файлов документов.
* Настройка финансового процесса по предоставлению и отражению оплат (СП Финансы).
* Настройка процесса согласования договора (СП Договор).
* Настройка конструкторского процесса (СП Конструктор).
* Настройка производственного процесса (СП Производственники).
* Настройка процесса снабжения (СП Снабжение).
  + 1. Организация коммуникаций с клиентами:
* Подключение «WhatsApp» и Telegram, настройка сервиса ChatApp.
* Подключение ОЛ «Viber».
* Подключение чата «Битрикс24» для сайта.
* Подключение «Обратный звонок» для сайта.
* Разработка простой CRM-формы.
  1. Исполнитель в процессе оказания услуги проводит консультации персонала Получателя по вопросам эксплуатации разработанной CRM-системы.
  2. Исполнитель оказывает консультационную поддержку по оптимизации бизнес-процессов с учётом возможностей программного обеспечения.
  3. Техническая поддержка осуществляется Исполнителем на основании двустороннего договора на сопровождение между Исполнителем и Получателем.
  4. 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.
  5. Исполнитель обязуется заблаговременно извещать Заказчика о трудностях, возникающих в процессе оказания услуг в соответствии с настоящим техническим заданием.
  6. Исполнитель обеспечивает оказание услуги в полном объеме и согласование результатов с Получателем и Заказчиком.
  7. 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 технических решений по внедрению цифровизации производственных процессов (Разработка CRM-системы на базе программного обеспечения Битрикс24)» на бумажном носителе и в электронном виде в формате PDF;
* Видео обучения персонала Получателя, необходимое для эксплуатации разработанной CRM-системы, в формате MP4 для Получателя;
* Акт сдачи-приемки;
* Счет на оплату для Заказчика.