

№ 2339

2025 yil «5» «sentabr»

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
**на разработку программного обеспечения “Базовое решение цифрового онбординга юридических лиц, цифровой клиентской операционной платформы CRM и автоматизированного кредитного конвейера для сегмента малого и микробизнеса”**

*Настоящее техническое задание описывает объем работ по разработке программного обеспечения “Базовое решение цифрового онбординга юридических лиц, цифровой клиентской операционной платформы CRM и автоматизированного кредитного конвейера для сегмента малого и микробизнеса” на основе лицензионного программного обеспечения, ранее приобретенного Банком.*

1. Общие сведения

- 1.1. Полное наименование ПО и ее условное обозначение
- 1.2. Наименование организаций заказчика и разработчика ПО
- 1.3. Перечень документов, на основании которых создается ПО
- 1.4. Плановые сроки начала и окончания работ
- 1.5. Источники финансирования
- 1.6. Порядок оформления и предъявления результатов работ

2. Назначение и цели создания ПО

- 2.1. Назначение ПО
- 2.2. Цели создания ПО

3. Характеристики объекта информатизации

- 3.1. Описание и предпосылки к разработке ПО
- 3.2. Описание текущего бизнес-процесса онбординга клиентов

4. Требования к ПО

4.1. Общие требования к ПО

- 4.1.1. Требования к структуре и функционированию ПО
- 4.1.2. Требования к режимам функционирования ПО
- 4.1.3. Требования безопасности
- 4.1.4. Требования к эргономике и технической эстетике
- 4.1.5. Требования к эксплуатации ПО

4.2. Требования к функциям (задачам), выполняемым ПО

4.3. Требования к видам обеспечения

- 4.3.1. Требования к информационному обеспечению
- 4.3.2. Требования к техническому обеспечению

5. Порядок контроля, тестирования и приёмки программного обеспечения

5.1. Тестирование, выполняемое Исполнителем

5.2. Приемка со стороны Заказчика

6. Требования к документированию

7. Требования к Разработчику

8. Иные условия

# 1. Общие сведения

## 1.1. Полное наименование ПО и его условное обозначение

Полное наименование программного обеспечения: Базовое решение цифрового онбординга юридических лиц Интернет-банкинга для юридических клиентов, цифровой клиентской операционной платформы CRM и автоматизированного кредитного конвейера для сегмента малого и микробизнеса (далее - "ПО") на основе лицензионного программного обеспечения, ранее приобретенного Банком.

## 1.2. Наименование организаций заказчика и разработчика ПО

Заказчик – АКБ "Узпромстройбанк" (далее - "Заказчик" или "Банк")

Адрес «Заказчика»: Узбекистан г.Ташкент. 100000, улица Шахрисабз, 3 дом

МФО: 00440

ИНН: 200833707

Наименование банка: ОПЕРУ при АКБ "Узпромстройбанк"

Адрес электронной почты: info@sqb.uz

## 1.3. Перечень документов, на основании которых создается ПО

Основанием для разработки являются:

1. Постановление Президента Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы Республики» от 12.09.2017 года № ПП-3270;

2. Указ Президента Республики Узбекистан «О стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020-2025 годы» от 12.05.2020 г. №УП-5992;

3. Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по переходу на международные стандарты финансовой отчетности» от 24.02.2020 г. № ПП-4611;

4. Решения Правления банка.

## 1.4. Плановые сроки начала и окончания работ

6 календарных месяцев после подписания контракта

## 1.5. Источники финансирования

Источником финансирования проекта являются – собственные средства Банка.

## 1.6. Порядок оформления и предъявления результатов работ

Работа по данному техническому заданию между Заказчиком и Разработчиком должна организовываться удаленно. В случае необходимости, Заказчик должен предоставить удаленный доступ сотрудникам Исполнителя к серверам, которые находятся в контуре Заказчика, на которых установлено ПО с учетом требований политики информационной безопасности Заказчика.

Объем работы для Разработчика должен устанавливаться согласно функциональным требованиям, предъявляемым к создаваемому ПО (п.4).

Разработчик должен организовать работу по созданию ПО путем формирования проектной команды.

Работы выполняются поэтапно. По завершению работ по конкретному этапу, составляется Акт сдачи-приёмки выполненных работ.

Акт сдачи-приемки выполненных работ подписывается в течение 10 рабочих дней с момента предоставления указанного акта Заказчику (если не имеется претензий и вопросов).

По завершению работ по всем этапам, проводятся тестирование и приемка ПО, согласно разделу 5 настоящего технического задания.

# 2. Назначение и цели создания ПО

## 2.1. Назначение ПО

Настоящее техническое задание описывает объем работ по разработке базового решения цифрового онбординга, цифровой клиентской операционной платформы и автоматизированного кредитного конвейера для сегмента малого и микробизнеса.

Цифровой онбординг юридических лиц охватывает полный цикл онбординга юридических лиц, включая авторизацию, открытие счёта, загрузку регистрационных документов, проверку клиента по AML, подписание договоров, настройку прав доступа и управление компанией.

Решение будет разработано в виде мультиплатформенного приложения (веб и мобильная версия) и административной панели для сотрудников Заказчика, обеспечивая:

- удобный интерфейс для клиентов;
- гибкую настройку и управление параметрами подключения через админку;
- возможность масштабирования и адаптации под изменения регуляторных требований.

Автоматизированный кредитный конвейер для сегмента малого и микробизнеса, обеспечивающий полную цифровизацию и автоматизацию процессов обработки кредитных заявок юридических лиц: от подачи заявки до выдачи кредита, включая этапы оценки, проверки, передачи в систему принятия решений и интеграции с внешними и внутренними системами.

Решение будет разработано в виде веб версии, обеспечивая:

- удобный интерфейс для клиентов;
- гибкую настройку и управление параметрами подключения через админку;
- возможность масштабирования.

Информационная система операционной CRM предназначена для цифровой трансформации клиентского обслуживания в Банке. Решение обеспечивает централизованное управление взаимодействиями с клиентами по всем каналам, поддержку ключевых операционных процессов и персонализированное обслуживание на всех этапах клиентского пути. Система позволяет повысить эффективность работы сотрудников фронт-офиса, обеспечить прозрачность клиентских операций, сократить время обработки запросов и повысить уровень удовлетворенности клиентов. Разработка CRM-системы создаёт единую цифровую платформу для управления клиентским опытом, соответствующую стратегическим целям Банка и требованиям регуляторов.

## 2.2. Цели создания ПО

Целью разработки ПО является реализация единого, автоматизированного и масштабируемого процесса подключения юридических лиц к банковским услугам, основанного на лицензионной программной платформе.

Системы ориентированы на достижение следующих результатов:

- Упрощение и унификация процесса онбординга для всех сегментов малого и микробизнеса и продуктовых направлений Банка;
- Автоматизация всех этапов клиентского пути: от идентификации и верификации до подписания документов и активации банковских продуктов; Повышение конверсии в активных пользователей цифровых продуктов Банка через оптимизацию UX;
- Обеспечение соответствия требованиям AML, требованиям регуляторов Республики Узбекистан и внутренним комплаенс-политикам;
- Повышение клиентского опыта через персонализированный подход, прозрачность процессов и доступность сервисов в любое время;
- Создание технологического фундамента для сквозной цифровизации и кросс-продаж банковских продуктов с момента первичного контакта с клиентом.
  - Сокращение времени обработки процессов в Банке;
  - Автоматизация рутинных операций позволяет снизить среднее время обработки заявок/процессов с нескольких дней до минут или часов;

- Система обеспечивает прозрачную маршрутизацию и минимизирует ручные задержки;
- Повышение качества принятия решений;
- Интеграция с внешними источниками (до 10 интеграций) и применение бизнес-правил позволяют принимать обоснованные, стандартизированные решения;
- Пользователь самостоятельно подает заявку, подписывает документы, отслеживает статус;
- Прозрачный статус заявки, уведомления, понятный интерфейс;
- Система позволяет легко добавлять новые продукты, процессы, правила;
- Поддержка масштабирования под возросший поток заявок без изменения архитектуры;
- Интеграция в цифровую экосистему банка;
- Создание единой операционной платформы для управления взаимодействием с клиентами во всех каналах;
- Повышение прозрачности и управляемости операционной деятельности фронт-офиса;
- Сокращение времени обработки обращений и повышение оперативности клиентского обслуживания;
- Увеличение эффективности работы сотрудников за счёт автоматизации рутинных процессов и предоставления актуальной информации в едином интерфейсе;
- Повышение качества клиентского опыта за счёт персонализированного подхода и сохранения полной истории взаимодействий;
- Поддержка стратегии омниканальности и развитие цифровых каналов обслуживания;
- Обеспечение соответствия внутренним регламентам и требованиям регуляторов в части обработки клиентских данных и взаимодействия с клиентами.

Для достижения этих целей было принято решение о создании комплексной, масштабируемой и адаптивной системы цифрового онбординга юридических лиц, цифровой клиентской операционной платформы и автоматизированного кредитного конвейера, реализуемой на основе лицензионного программного обеспечения.

### 3. Характеристики объекта информатизации

АКБ «Узпромстройбанк» - одно из старейших финансовых учреждений в Республике Узбекистан. История Узпромстройбанка исчисляется с открытия в Ташкенте Среднеазиатской конторы Промышленного банка в 1922 году. Его разветвленная филиальная сеть включает в себя 44 банковские сети, предлагая различные виды банковских услуг.

В настоящий момент, стратегическая цель банка выйти на качественно новый путь развития - банк расширяет свою клиентскую базу, стремится к качественному улучшению банковского сервиса и расширению ассортимента предлагаемых услуг.

В АКБ «Узпромстройбанк» под «региональным управлением» и «минибанком, спецкассы и т.д.» понимается банковское учреждение второго и третьего уровня, выполняющее функции по непосредственному обслуживанию клиентов.

Основные крупнейшие акционеры банка: Фонд реконструкции и развития Республики Узбекистан (82,09%), Министерство финансов Республики Узбекистан (13,58%) и другие (4,33%).

В число крупных акционеров АКБ «Узпромстройбанк» входят: Фонд реконструкции и развития Республики Узбекистан и Министерство финансов Республики Узбекистан».

#### 3.1. Описание и предпосылки к разработке ПО

Цифровой онбординг юридических лиц осуществляется на базе лицензионного **программного обеспечения**, с целью его адаптации под бизнес-потребности Банка, регуляторные требования и целевой пользовательский опыт.

Разработка цифровой клиентской операционной платформы и автоматизированного кредитного

конвейера для сегмента малого и микробизнеса осуществляется на базе ранее лицензированного программного обеспечения, с целью его адаптации под бизнес-потребности Банка, регуляторные требования и целевой пользовательский опыт.

Проект инициирован в ответ на необходимость модернизации клиентского пути, повышения операционной эффективности и укрепления конкурентных позиций Банка в цифровом сегменте. При этом текущая версия базового решения требует значительных доработок, до настройки и интеграции для соответствия целевой модели цифрового обслуживания.

#### **Предпосылки:**

- Стремительный рост цифрового трафика и растущие ожидания клиентов в части полностью дистанционного обслуживания;
- Множественность ручных операций на начальных этапах клиентского пути, сопровождающаяся высокой операционной нагрузкой на сотрудников;
- Рост цифрового трафика и потребностей клиентов в дистанционном обслуживании;
- Несовершенство существующих каналов привлечения клиентов и недостаточная интеграция с внутренними системами;
- Отсутствие единого digital-first процесса онбординга, особенно для юридических лиц.

#### **Ключевые проблемы текущего подхода:**

- Многоступенчатость и фрагментированность процесса подключения, отсутствие единого интерфейса взаимодействия;
- Отсутствие сквозного трекинга и прозрачности статусов заявок как для клиента, так и для внутренних подразделений;
  - Необходимость личного присутствия клиента или длительных offline-коммуникаций, что противоречит принципам дистанционного банкинга;
  - Высокие издержки на сопровождение новых клиентов, необходимость дублирования операций и ручной обработки данных;
  - Многоступенчатость и фрагментированность процесса привлечения клиентов;
  - Необходимость личного присутствия клиента или длительных offline-этапов;
  - Отсутствие сквозного трекинга и мониторинга статусов заявок;
  - Высокие издержки на сопровождение новых клиентов.

### **3.2. Описание текущего бизнес-процесса**

#### **Планируемые улучшения в рамках цифрового онбординга юридических лиц:**

1. Создание единой платформы, обеспечивающей end-to-end цифровизацию всех этапов;
2. Интеграция с внутренними сервисами и внешними источниками;
3. Увеличение зоны покрытия банком фактически в рамках территории всей страны.

#### **Планируемые улучшения в рамках разработки цифровой платформы CRM и кредитного конвейера:**

##### **Основные процессы системы:**

#### **1. Подача заявки:**

- Онлайн/офлайн каналы: веб приложение, отделения;
- Выбор продукта: залоговый (автокредит, ипотека), беззалоговый;
- Идентификация клиента;

- Предзаполнение полей.
2. **Загрузка и верификация документов:**
    - Беззалоговый: удостоверение личности, информация о доходах (UzAzbo/XalqBank), адрес;
    - Залоговый: документы на имущество (техпаспорт, выписка на недвижимость), оценка стоимости имущества, документы собственника, автоматическая проверка на полноту и корректность.
  3. **Проверки и валидации:**
    - Внутренние: проверка в CRM, АБС (клиентская история), проверка действующих обязательств;
    - Внешние: кредитные бюро, UzAzbo, XalqBank — по доходам, до 10 интеграций.
  4. **Скоринг и риск-анализ**
    - Интеграция со скоринговой системой банка – передача данных клиента и заявки в скоринговую систему;
    - Получение результата скоринга;
    - Сохранение скоринговых результатов в карточке заявки.
  5. **Принятие решения:**
    - Автоматическая передача решения из внутренних систем банка (путем интеграции) в кредитный конвейер, для отображения в интерфейсе менеджеру банка и сохранения в карточке заявке.
  6. **Оформление и подписание документов**
    - Генерация пакета договоров (кредитный договор, договор залога, страхование);
    - Подписание – онлайн в системе, в отделении банка (печать/скан).

## 4. Требования к ПО

### 4.1. Общие требования к ПО

#### 4.1.1. Требования к структуре и функционированию ПО

Разработка ПО должна обеспечивать модульную, масштабируемую архитектуру с возможностью гибкой интеграции с внутренними и внешними системами Банка (до 10 интеграций).

Разработка решения будет осуществляться **на базе лицензированного ПО**, ранее поставленного в рамках отдельного контракта, с последующей кастомизацией и доработкой в соответствии с техническими, регуляторными и пользовательскими требованиями Банка.

ПО будет построено на микросервисной архитектуре с разделением на функциональные компоненты, каждый из которых реализует отдельную бизнес-задачу. Такой подход обеспечивает:

- масштабируемость решений под разные клиентские сегменты;
- независимую разработку и сопровождение отдельных компонентов;
- гибкость при внесении изменений и добавлении новых функций;
- возможность интеграции с внешними API и сервисами.

Основные функциональные компоненты цифрового онбординга юридических лиц:

- Онбординг юридического лица;
- Личный кабинет;
- Управление пользователями;
- Поддержка и язык;
- Административная панель.

Основные функциональные компоненты клиентской операционной платформы:

- Модуль карточки Клиента
- Модуль организации продаж
- Модуль управления клиентскими обращениями
- Модуль управления партнерами
- Модуль обслуживания клиента в отделении
- Коммуникационный модуль
- СТИ – панель
- Дашборд

Основные функциональные компоненты кредитного конвейера:

- Авторизация и безопасность
- Личный кабинет
- Управление пользователями
- Административная панель
- Старт бизнес процессов

Основные сценарии использования системы операционная CRM с краткими описаниями перечислены ниже в виде функциональных компонент. Каждый из компонент подробно изложен в отдельных пунктах раздела 4.2 «Требования к функциям (задачам), выполняемым ИС». Ниже изложены компоненты системы:

1. карточка Физического Лица
2. карточка Юридического лица
3. модуль организации продаж

4. партнерский модуль
5. модуль управления клиентскими обращениями
6. модуль интеграции с телефонией СТИ
7. модуль создания клиентов в отделении
8. коммуникационный модуль
9. дашборды

#### 4.1.2. Требования к режимам функционирования ПО

ПО должны быть разработаны с учётом возможности круглосуточной эксплуатации, обеспечивая стабильную работу бизнес-функционала и сохранность данных при различных режимах эксплуатации.

Режимы функционирования ПО зависят от технической инфраструктуры, архитектурных решений и эксплуатационных регламентов, установленных в Банке. **В рамках проекта будет использоваться базовое лицензионное программное обеспечение с архитектурой, совместимой с требованиями Банка, которое подлежит расширению и настройке в соответствии с настоящим ТЗ.** Конкретные параметры доступности, отказоустойчивости и восстановления определяются на этапе разработки и эксплуатации с учётом возможностей ИТ-инфраструктуры.

Режимы функционирования Системы зависят от технической инфраструктуры, архитектурных решений и эксплуатационных регламентов, установленных в Банке. **В рамках проекта будет использоваться базовое лицензированное решение с архитектурой, совместимой с требованиями Банка, которое подлежит расширению и настройке в соответствии с настоящим ТЗ.** Конкретные параметры доступности, отказоустойчивости и восстановления определяются на этапе разработки и эксплуатации с учётом возможностей ИТ-инфраструктуры.

##### Нормальный режим функционирования

ПО должно поддерживать функционирование в штатных условиях, включая:

- Возможность круглосуточного доступа к клиентским интерфейсам (веб приложение);
- Интеграция с централизованным логированием действий пользователей;
- Возможность интеграции со средствами мониторинга и резервирования, применяемыми в Банке;
- Обеспечение целостности и сохранности данных при штатной эксплуатации.

##### Аварийный режим функционирования

В случае частичного или полного выхода из строя компонентов ПО должно быть обеспечено:

- Корректная остановка работы приложений с сохранением пользовательских данных;
- Готовность к восстановлению работы в соответствии с регламентами, установленными в Банке;
- Сохранение целостности бизнес-данных и возможности последующего восстановления процессов.

Архитектура ПО проектируется с учётом интеграции в инфраструктурную среду Банка и совместимости с действующими механизмами обеспечения высокой доступности, резервного копирования и аварийного восстановления.

#### 4.1.3. Требования безопасности

Разработка ПО должна осуществляться с соблюдением требований информационной безопасности, действующих в Банке, а также законодательства Республики Узбекистан в части защиты персональных данных.

##### Общие положения

- Все технические решения, реализуемые в составе ПО, должны соответствовать общим требованиям безопасности для информационных систем, включая требования по настройке, эксплуатации и обслуживанию.
- ПО должно разрабатываться с учетом положений **внутренней политики информационной безопасности Банка**, предоставляемой до начала работ.
- Все компоненты ПО в продуктовой среде банка предполагается размещать и эксплуатировать **внутри периметра ИТ-инфраструктуры Банка**.

##### Аутентификация и контроль доступа

- В ПО должно быть реализована многоуровневая система аутентификации и идентификации пользователей;
- Предусматривается **ролевая модель разграничения прав доступа**, включающая гибкую настройку пользовательских и административных прав;
- Администрирование прав и контроль доступа к пользовательскому интерфейсу и данным должно осуществляться через встроенные механизмы ПО;
- Доступ к хранилищу данных извне возможен **только в рамках утвержденных Банком сценариев** и с соблюдением требований политики ИБ.

##### Защита информации

- Все действия с персональными и конфиденциальными данными должны соответствовать требованиям законодательства Республики Узбекистан в области защиты персональных данных;
- ПО должно обеспечивать защиту информации от несанкционированного доступа, утечки и модификации за счёт:
  - защиты каналов связи (включая TLS/HTTPS);
  - контроля целостности данных;
  - изоляции рабочих процессов и сервисов в архитектуре.

##### Управление доступом и экстренные меры

- В ПО должно быть предусмотрено возможность **экстренного отключения доступа** (деактивация сессий, блокировка входа) в случае возникновения инцидентов информационной безопасности;
- Средства управления доступом и журналирования должны быть совместимы с инструментами мониторинга, применяемыми в ИТ-инфраструктуре Банка.

#### 4.1.4. Требования к эргономике и технической эстетике

Интерфейс ПО должен соответствовать современным требованиям эргономики, доступности и технической эстетики, обеспечивая комфортную и безопасную работу пользователей на всех этапах взаимодействия.

#### **Общие требования к интерфейсу**

- Экранные формы и меню должны иметь логичную и интуитивно понятную структуру;
- Пункты меню должны быть сгруппированы в соответствии с функциональной задачей и тематикой отображаемой информации;
- Каждому пункту меню должна соответствовать одна выполняемая функция;
- Интерфейс должен отображать только те функции, которые доступны конкретному пользователю согласно его роли;
- Интерфейс должен визуальным образом отображать ход выполнения длительных операций (например, загрузки, обработки, проверки);
- Все справочники должны открываться стандартным и единообразным способом;
- Эргономические решения и элементы управления должны быть унифицированы для всех компонентов и модулей ПО;
- Изменения допустимы только в случае функциональной необходимости;
- Состав полей и форма ввода должны согласовываться с Банком на этапе проектирования интерфейсов.

#### **Требования к пользовательскому взаимодействию**

- Интерфейс должен снижать вероятность случайных и ошибочных действий;
- При выполнении важных операций (например, удаление, изменение данных) должна быть реализована система подтверждений;
- При возникновении ошибок ПО должна отображать информативные и понятные сообщения, указывающие причину и возможные действия;
- Все поля ввода должны сопровождаться механизмами контроля значений:
  - проверка на соответствие допустимым диапазонам;
  - валидация по справочникам и классификаторам;
  - проверка длины и допустимого формата.

#### **4.1.5. Требования к эксплуатации ПО**

ПО должно быть рассчитано на эксплуатацию в составе программно-технического комплекса Заказчика. Техническая и физическая защита аппаратных компонентов системы, носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование ресурсов, текущее обслуживание реализуется техническими и организационными средствами, предусмотренными в ИТ-инфраструктуре Заказчика в соответствии с эксплуатационными документами и инструкциями от производителя программного обеспечения.

Должна быть обеспечена возможность функционирования ПО в круглосуточном режиме.

Инсталляционные комплекты ПО должны храниться у администраторов системы в помещениях с ограниченным контролируемым доступом.

Для хранения и восстановления данных в ПО должны использоваться средства СУБД. Реализация этих требований должна быть обеспечена соответствующими организационными мерами по регламентному обслуживанию системы.

Для нормальной эксплуатации разрабатываемой ПО должно быть обеспечено бесперебойное питание ЭВМ. Климатические условия эксплуатации, при которых должны обеспечиваться заданные характеристики, должны удовлетворять требованиям, предъявляемым к техническим средствам в части условий их эксплуатации. Периодическое техническое обслуживание должно проводиться в соответствии с требованиями технической документации изготовителей.

Периодическое техническое обслуживание должно проводиться не реже одного раза в год.

Периодическое техническое обслуживание и тестирование технических средств должны включать в себя обслуживание и тестирование всех используемых средств, включая серверы, кабельные системы и сетевое оборудование, устройства бесперебойного питания. На основании результатов тестирования технических средств должны проводиться анализ причин возникновения обнаруженных дефектов и приниматься меры по их ликвидации.

Размещение помещений и их оборудование должны исключать возможность бесконтрольного проникновения в них посторонних лиц и обеспечивать сохранность находящихся в этих помещениях конфиденциальных документов и технических средств.

Все пользователи ПО должны соблюдать правила эксплуатации электронной вычислительной техники.

## 4.2. Требования к функциям (задачам), выполняемым ПО

### Требования к функциям цифрового онбординга для юридических лиц:

1. Авторизация и безопасность
  - Первичная авторизация пользователя
  - Повторная авторизация после выхода
  - Настройка методов двухфакторной аутентификации
  - Поддержка восстановления доступа
  - Смена пароля
  - Управление устройствами
2. Онбординг юридического лица
  - Выбор формы регистрации (ИП)
  - Загрузка ИНН/БИН, Устава, доверенностей
  - Заполнение анкеты КУС для компании и бенефициаров
  - Проверка данных в государственных системах
  - Прохождение скоринга
  - Прохождение AML-проверки
  - Подписание договора с банком
  - Создание ЭЦП
3. Личный кабинет
  - Главный экран с доступными продуктами
  - Информация о компании
  - История операций
  - История уведомлений
  - Генерация выписок и отчётов
  - Поддержка нескольких компаний под одним аккаунтом
  - Открытие дополнительных счетов в UZS
  - Открытие дополнительных счетов в иностранной валюте
  - Настройка пуш-уведомлений
4. Управление пользователями
  - Добавление сотрудников
  - Назначение ролей (роль администратора, бухгалтера, операциониста и т.д.)
  - Настройка прав доступа по продуктам
  - Управление сотрудниками в разрезе компаний
5. Поддержка и язык
  - Раздел поддержки: FAQ, контакты
  - Выбор языка интерфейса: узбекский, русский, английский
6. Административная панель

- Настройка и адаптация административного интерфейса, поставляемого в составе лицензионного программного обеспечения, в части, необходимой для поддержки сценариев цифрового онбординга

### **Требования к функциям кредитного конвейера:**

1. Авторизация и безопасность
  - Первичная авторизация пользователя
  - Повторная авторизация после выхода
  - Настройка методов двухфакторной аутентификации: SMS, биометрия
  - Поддержка восстановления доступа
  - Смена пароля, управление устройствами
2. Личный кабинет
  - Главный экран с доступными продуктами кредитного конвейера
  - Информация о компании
  - История операций и уведомлений
  - Генерация выписок и отчётов (до 5 штук)
3. Управление пользователями
  - Добавление сотрудников
  - Назначение ролей (роль администратора, бухгалтера, операциониста и т.д.)
  - Настройка прав доступа по продуктам
  - Управление сотрудниками в разрезе компаний
4. Поддержка и язык
  - Раздел поддержки: FAQ, онлайн-запросы, контакты
  - Выбор языка интерфейса: русский
5. Административная панель
  - Настройка и адаптация административного интерфейса, поставляемого в составе лицензированного программного обеспечения, в части, необходимой для поддержки сценариев кредитного конвейера

### **Требования к функциям клиентской операционной платформы CRM:**

1. Модуль карточки Клиента:
  - Карточка клиента ФЛ;
  - Карточка клиента ЮЛ;
  - Поиск клиентов;
  - Отчет по темам;
  - Информация по продуктам, по заявкам, по обращениям.
2. Модуль организации продаж:
  - Лидогенерация;
  - Модуль управления задачами (Task Manager);
  - Мониторинг для руководителя;
3. Модуль управления клиентскими обращениями:
  - Отслеживание SLA;
4. Модуль управления партнерами:
  - Личный кабинет партнера;
  - Автоматизированное рабочее место (АРМ) сотрудника
5. Модуль обслуживания клиента в отделении:
  - Единая точка входа для создания карточки клиента;

- Онбординг клиента;
  - Обслуживание по цифровому документу;
  - Фиксация обращений.
6. Коммуникационный модуль:
- Онлайн чат;
  - Загрузка файлов;
  - Автоматическое распределение обращений в соответствии с приоритетом;
  - Отслеживание SLA;
  - Просмотр карточки клиента и обращений.
7. СТИ – панель:
- Автоматизация входящих вызовов;
  - Трансфер и удержание звонка;
  - Выбор тематики звонка.
8. Дашборд:
- Отслеживание эффективности;
  - Аналитика.

### **4.3. Требования к видам обеспечения**

#### **4.3.1. Требования к информационному обеспечению**

Состав, структура и способы организации данных в ПО должны быть определены на этапе предпроектного обследования.

Уровень хранения данных в ПО должен быть построен на основе системы управления базами данных (по тексту именуемому “СУБД”). Для обеспечения целостности данных в ПО должны использоваться встроенные механизмы СУБД.

Атрибутивный состав основных информационных объектов ПО, данные о которых являются предметом информационного обмена со смежными системами, должен включать идентификаторы, позволяющие однозначно определять соответствующие объекты в этих системах.

Связанные программные компоненты ПО должны использовать общую объектную модель. Взаимодействие между клиентским приложением (web-браузером) и серверной частью (web-сервером) должно осуществляться по стандартным протоколам.

Для обеспечения сохранности информации при авариях должен быть разработан регламент организации автоматического и ручного резервного копирования данных средствами СУБД. Регламент разрабатывается администратором СУБД в соответствии с внутренними регламентами Заказчика.

Аппаратные мощности для хранения резервных копий предоставляются Заказчиком. Резервное копирование должно производиться согласно установленному графику на стороне Заказчика.

#### **4.3.2. Требования к техническому обеспечению**

Комплекс технических средств, используемых для функционирования ПО, должен быть достаточным для выполнения всех предусмотренных в ней автоматизированных функций. Все необходимые вычислительные ресурсы, включая серверы, сетевое оборудование и средства хранения данных предоставляются со стороны Заказчика.

В ходе выполнения работ Исполнитель подготовит рекомендации по техническим характеристикам необходимой инфраструктуры, включая:

- минимальные требования к серверам и сетевому оборудованию;
- требования по совместимости с существующими системами Банка;
- рекомендации по интеграции с внутренними и внешними ИС.

## 5. Порядок контроля, тестирования и приёмки программного обеспечения

### 5.1. Тестирование, выполняемое Исполнителем

По завершению работ по всем этапам, при подготовке к сдаче программного обеспечения Исполнитель проводит внутренние виды тестирования, включая:

- **Предварительное тестирование (Pre-UAT)** — проводится после завершения доработок, включает проверку функциональности, стабильности и соответствия базовым требованиям;
- **Стадия стабилизации** — устранение замечаний, выявленных в ходе предварительных тестов;
- **Пользовательское приёмочное тестирование (UAT)** — проводится совместно с представителями Заказчика с целью проверки готовности ПО к опытной эксплуатации в рамках разработки;
- **Тестовая эксплуатация (опытная эксплуатация)** — реальная проверка работы ПО в условиях, максимально приближённых к продуктивным.

По итогам тестирования Исполнитель предоставляет:

1. Протоколы тестирования;
2. Заключение о готовности к приемке;
3. Документацию.

### 5.2. Приемка со стороны Заказчика

После успешного завершения тестирования, проведенного Исполнителем, разработанное ПО передаётся на приёмку Заказчику:

**Приемочные испытания** — проверка соответствия ПО Техническому заданию.

Проверяются:

- Работа ключевого функционала;
- Наличие документации;
- Удобство и понятность пользовательского интерфейса;
- Устойчивость и надёжность работы в разных режимах.

Результаты приемки оформляются Актом передачи функционала ПО, который подписывается представителями сторон.

### **Примечание:**

Обязанности по формированию Комиссии, подготовке и утверждению сценариев тестирования, а также обеспечению квалификации персонала, участвующего в опытной эксплуатации и приёме, лежат на стороне Заказчика.

Исполнитель обеспечивает техническую поддержку в проведении испытаний и предоставляет всю необходимую документацию и рекомендации.

## **6. Требования к документированию**

Подготовка документации должна вестись Исполнителем и передаваться Заказчику.

Разработчик/Исполнитель должен предоставить полную инструкцию пользователя и технического персонала по эксплуатации ПО, технологическую инструкцию по взаимодействию ПО со сторонними информационными системами.

Комплектность, построение и оформление технической документации на ПО должны быть достаточными для понимания принципов работы ПО, как составных частей, так и в целом, а также для его настройки и обслуживания.

Все документы должны быть переданы в электронной форме.

Все переговоры и переписка, а также документация Проекта ведутся на русском языке.

## **7. Требования к Разработчику**

### **7.1. Подтвержденный опыт на стеке:**

- **Backend:** Java 17+, Spring Boot, PostgreSQL, MongoDB;
- **Frontend:** React, Flutter;
- Опыт работы с микросервисной архитектурой, REST API, OAuth 2.0, JWT, WebSockets;
- Знание принципов CI/CD, DevOps (Docker, Kubernetes, GitLab/Bitbucket CI).

### **7.2. Команда проекта**

- Наличие в штате:
  - **Senior backend-разработчиков (Java) с опытом 3+ лет;**
  - **Frontend-разработчиков (React);**
  - **Мобильных разработчиков (Flutter);**
  - **Бизнес-аналитиков**
  - **QA-инженеры (ручное и автоматизированное тестирование).**

### **7.3. Функциональный и проектный опыт**

- Минимум 2 завершенных проекта по разработке/модернизации ДБО на рынке Казахстана, России, Узбекистана или других странах СНГ, желательно — в сегменте **МСБ** и/или **небанков**;
- Опыт кастомизации коробочных решений (если поставляется лицензия);
- Опыт сопровождения миграции пользователей (включая генерацию логинов, активацию, информирование).

### **7.4. Организационные требования**

- Среднесписочная численность – не менее **45** специалистов, включая привлеченных внешних экспертов;
- Опыт участия в **рамочных контрактах** и поэтапной реализации;
- Готовность подключать команды в разные сроки (разные направления: онбординг, ВЭД, карты и т.д.)

## 7.5. Дополнительные условия

- Способность быстро масштабировать команду при росте объема работ;
- Гибкость в коммуникации (в т.ч. участие в звонках вне рабочего времени по согласованию);
- Понимание специфики банковских тендеров и работы в юридических рамках банковской отрасли Узбекистана;
- Готовность работать по **предоплатной модели** (предоплата не менее 50%).

## 8. Иные условия

**8.1. Срок реализации:** не более 6 календарных месяцев.

**8.2. Срок оплаты:** 50% предоплата в течение 5 рабочих дней после подписания договора. Дальнейшая оплата – после подписания акта выполненных работ в течение 5 рабочих дней по каждому этапу с пропорциональным удержанием процента осуществленной предоплаты.

**8.3 Адрес поставки:**

Республика Узбекистан, г.Ташкент,100000, Юнусабадский район, ул. Шахрисабзская, дом №3;  
Тел.: (+998 94) 711-13-05;

Адрес электронной почты: info@sqb.uz

**Boshqaruv Raisining  
birinchi o'rinbosari:**



**A.Ergashev**

kelishuvchilar: A.KenjayeV, A.Kamalov, T.Norov, A.Abdumajidov

<https://hujjat.sqb.uz/?pin=dW59cF97&id=e3ffed9a-b3c4-48de-90ac-3376e2a30161>