

Техническая спецификация на закупку услуг по техническому сопровождению и поддержке подсистемы «Smart Ustaz» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti»

Наименование Заказчика: Корпоративный фонд «Фонд «El Úmiti»

Наименование услуг: техническое сопровождение и поддержка подсистемы «Smart Ustaz» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti»

Исполнение услуг: г.Астана, проспект Мәңгілік Ел, 55/13

Период оказания услуг: с даты заключения Договора до 31 декабря 2025 года

1. Общие сведения:

1.1. Настоящая Техническая спецификация является основополагающим документом, устанавливающим требования по техническому сопровождению и поддержке подсистемы «Smart Ustaz» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» (далее – Услуги);

1.2. В процессе оказания Услуг Заказчик обеспечивает Исполнителю доступ к необходимым внутренним документам, в том числе к нормативно-справочной информации по реализации проектов (планы проекта, график).

2. Цель:

Цель технической спецификации заключается в том, чтобы обеспечить своевременную, систематическое обновление и оперативную техническую поддержку информационной системы подсистемы «Smart Ustaz» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» (далее - Платформа).

3. Задачи технического сопровождения и поддержки Платформы:

3.1. Обеспечение бесперебойного функционирования и доступности Платформы в режиме 24/7;

3.2. Реализация функций, сервисов и разделов Платформы по требованию Заказчика для реализации проекта;

3.3. Адаптация, обновление имеющихся функций, сервисов и разделов Платформы по требованию Заказчика для реализации проекта;

3.4. Реализация и поддержка интеграционных сервисов Платформы со сторонними системами по запросу Заказчика;

3.5. Обновление функций и сервисов Платформы, проведение «Технических часов» по согласованию с Заказчиком;

3.6. Обеспечение прозрачного контроля для Заказчика по выполнению задач в онлайн планировщике (Trello, Asana по согласованию с Заказчиком) где необходимо актуализировать статус выполнения задач ежедневно до 17.00 с понедельника по пятницу;

3.7. Техническое сопровождение (2 линия), устранение багов и обновление.

4. Требования к Исполнителю и его обязанности:

Потенциальный Исполнитель должен:

- иметь (на праве собственности, временного пользования, оперативного управления и т.д.) материальные и трудовые ресурсы, необходимые для оказания услуг;
- быть готовым к временной или постоянной локации в городе Астана, на период проведения проекта Заказчика;
- услуги по техническому сопровождению и поддержке Платформы осуществлять в объеме, качестве, и в соответствии с требованиями и сроками Заказчика;
- обрабатывать поступающие запросы Заказчика в течение не менее 1-го часа, с момента поступления запроса по любому виду средства связи (корпоративная электронная

почта it@el-umiti.kz, телефонный звонок, мессенджеры WhatsApp, Telegram);

- вести для Заказчика актуализацию статуса выполнения задач в онлайн планировщике (Trello, Asana по согласованию с Заказчиком) ежедневно до 17.00 с понедельника по пятницу;

- вести документацию и отчеты по оказанию Услуг и реализации задач по Платформе на постоянной основе.

5. Исполнитель обязан:

5.1. Обеспечить оказание Услуг в соответствии с требованиями, видением и уточнениями Заказчика в сроки, утвержденные Заказчиком;

5.2. При получении запроса от Заказчика предоставить информацию в течение не более 1 (одного) часа с момента получения официального запроса или запроса по любому виду средства связи (корпоративная электронная почта it@el-umiti.kz, телефонный звонок, мессенджеры WhatsApp, Telegram);

5.3. По требованию Заказчика, предоставить доступ и необходимую информацию для проведения соответствующего аудита;

5.4. Оказать услуги по техническому сопровождению и поддержке Платформы согласно Технической спецификации в объеме, качестве, и в соответствии с требованиями и сроками Заказчика

5.5. Обеспечить прозрачный контроль для Заказчика по выполнению задач в онлайн планировщике (Trello, Asana по согласованию с Заказчиком) с актуализацией статуса выполнения задач ежедневно до 17.00 с понедельника по пятницу;

5.6. При наличии у Заказчика обоснованных замечаний к оказываемым Услугам, исправить их максимум в течение 1 (одного) дня с момента получения официального запроса или запроса по любому виду средства связи (корпоративная электронная почта it@el-umiti.kz, телефонный звонок, мессенджеры WhatsApp, Telegram);

5.7. Обеспечить предоставление информации Заказчику о текущем статусе Услуг по запросу;

5.8. Обеспечить своевременное уведомление Заказчика об открытых вопросах, сложностях технического, ресурсного характера, которые могут влиять на срыв срока и качества оказываемых Услуг;

5.9. Осуществить тестирование, обновление сервисов и функций Платформы по согласованному с Заказчиком графику технических часов;

5.10. Обеспечить гарантию работоспособности сервисов и функций Платформы;

5.11. Обеспечить подключение Платформы в системе Яндекс Метрика, Google Analytics, Clarity по согласованию с Заказчиком.

6. Требования к составу и содержанию Услуг:

6.1. Используемые сервисы и решения для разработки и поддержки Платформы, в том числе обеспечение отказоустойчивости должны быть адаптированы для реализации проекта с охватом:

- Этап регистрации участников: от 100 000 до 200 000 пользователей в текущем году. Регистрация доступна без временных ограничений 24/7 с активностью порядка до 500 одновременных пользователей;

- Тестирование: авторизация и прохождение тестирования от 100 000 до 200 000 пользователей. Тестирование доступно без временных ограничений в режиме онлайн 24/7.

6.2. Технологии, используемые Платформой: язык программирования PHP Laravel 7.x для бэкенд части, blade шаблонизатор с использованием чистых html, js, css для фронтенд части.

6.3. Требования к оказанию Услуги:

- Обеспечение бесперебойного функционирования и доступности Платформы в

режиме 24/7;

- Реализация функций, сервисов и разделов Платформы по требованию Заказчика для реализации проекта;
- Адаптация, обновление имеющихся функций, сервисов и разделов Платформы по требованию Заказчика для реализации проекта;
- Реализация и поддержка интеграционных сервисов Платформы со сторонними системами по запросу Заказчика;
- Обновление функций и сервисов Платформы, проведение «Технических часов» по согласованию с Заказчиком;
- Обеспечение прозрачного контроля для Заказчика по выполнению задач в онлайн планировщике (Trello, Asana по согласованию с Заказчиком) где необходимо актуализировать статус выполнения задач ежедневно до 17.00 с понедельника по пятницу;
- Техническое сопровождение (2 линия), устранение багов и обновление.

7. Требования к структуре и функционированию Платформы:

За несвоевременность оказания Услуг в объеме и качестве предусмотренных технической спецификацией и Договором Исполнитель несет ответственность в соответствии с Договором и законодательством Республики Казахстан.

8. Период оказания Услуги:

Период оказания услуг по Договору исчисляется с даты его заключения до полного выполнения Сторонами его условий.

9. Порядок приемки оказанных Услуг:

9.1. Исполнитель предоставляет отчет об оказанных услугах с описанием и приложением подтверждающих протоколов тестирования, документов и инструкций по Платформы;

9.1. Отчет оформляется и предоставляется на бумажном носителе в скрепленном печатью виде, а также на цифровом носителе.

10. Требования к конфиденциальности

10.1. Потенциальный Исполнитель при оказании Услуг должен обеспечить сохранность информации Заказчика и ее конфиденциальность.

10.2. Потенциальный Исполнитель должен заключить с Заказчиком Соглашение о конфиденциальности и неразглашении коммерческой тайны.

11. Дополнительные требования:

В настоящую техническую спецификацию к Договору возможно внесение дополнений, не снижающих качество оказания Услуг.

12. Описание этапов оказания Услуг (обязательное требование):

№	Наименование	Форма завершения	Период оказания услуг
1	Обеспечение бесперебойного функционирования и доступность Платформы в режиме 24/7:		С даты заключения договора по 31

1.1	Надлежащее содержание и техническая поддержка корректного функционирования всех функций и сервисов Платформы с учетом пользовательской нагрузки проекта, указанной в разделе 6 данной Технической спецификации	Отчет	декабря 2025 года
1.2	Реализация распределенной архитектуры Платформы, для обеспечения отказоустойчивости и распределения нагрузок по базам данных Платформы при пользовательской нагрузке, указанной в разделе 6 данной Технической спецификации	Отчет	
1.3	Отработка функционала, устранение уязвимостей, багов Платформы по результатам тестирования, апробация с Заказчиком (проверка отображения интерфейса и механики, контроль соответствия поведения системы первоначально заявленным параметрам)	Реестр тестирования и отработки замечаний	
1.4	Участие в проведении нагрузочного тестирования на Платформу и выполнение рекомендаций по итогу тестирования по согласованию с Заказчиком	Отчет	
2	Реализация функций и сервисов, разделов Платформы по запросу Заказчика		
2.1	Реализация сервиса «Опрос, анкетирование» в целях получения обратной связи	Протокол тестирования	
2.2	Реализация новых видов упражнений (до 3-х видов) по согласованию с Заказчиком	Протокол тестирования	
2.3	Реализация сервисов и функций Платформы, потребность в которых возникла в рамках реализации проекта «Smart Ustaz» (не более 3-х сервисов)	Протокол тестирования	
3	Адаптация, обновление функций, сервисов и разделов Платформы		
3.1	Разработка дизайна, верстка разделов Платформы по адаптации сервисов и функций, в том числе мобильная адаптация экранов	Протокол тестирования	
3.2	Оптимизация и адаптация разделов / меню / опций административной панели	Протокол тестирования	
4	Интеграция со сторонними IT решениями по запросу Заказчика		

4.1	Бесшовная интеграция с сервисом Заказчика «Единая база пользователей» с возможностью регистрации и авторизации	Протокол тестирования	
4.2	Реализация и поддержка интеграций с сервисом Заказчика «Сертификаты»	Протокол тестирования	
4.3	Реализация и поддержка интеграций с сервисом Заказчика «Новости»	Протокол тестирования	
4.4	Поддержка интеграций с сервисом Заказчика «Опросы»	Протокол тестирования	
5	Техническая поддержка пользователей платформы (2 линия)	Реестр технических проблем пользователей и их решения	
6	Отчет об оказанных услугах с приложением подтверждающих материалов	Отчет	
7	Исходный код Платформы и интеграционных сервисов записанный на электронном носителе с описанием к исходному коду	Электронный носитель	

Потенциальный Исполнитель обязан предоставить гарантийное письмо на качественное оказание Услуг согласно условиям Технической спецификации.