

Техническая спецификация на закупку услуги по техническому сопровождению и поддержке подсистемы «Virge Oqú» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Virge Oqú»

Наименование Заказчика: Корпоративный фонд «Фонд «El Úmiti»

Наименование услуг: техническое сопровождение и поддержка подсистемы «Virge Oqú» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Virge Oqú»

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

Сроки оказания услуг: с даты заключения Договора до 31 декабря 2024 года

1. Общие сведения:

1.1. Настоящая Техническая спецификация является основополагающим документом, устанавливающим требования по оказанию услуг технического сопровождения и поддержки подсистемы «Virge Oqú» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Virge Oqú» (далее – Услуга);

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 работ, график).

2. Цель:

Цель технической спецификации заключается в том, чтобы обеспечить своевременное, систематическое обновление и оперативную техническую поддержку подсистемы «Virge Oqú» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Virge Oqú» (далее - Платформа).

3. Задачи технического сопровождения и поддержки Платформы:

- 1) Бесперебойное функционирование и доступность Платформы в режиме 24/7;
- 2) Мониторинг и статистика по активности пользователей Платформы в рамках реализации проекта, обновление Dashboard;
- 3) Адаптация, обновление Платформы по требованию Заказчика для реализации проекта;
- 4) Экспорт, импорт данных по запросу Заказчика;
- 5) Реализация функций и сервисов Платформы согласно Технической спецификации, в том числе функций и сервисов потребность в которых возникла в процессе реализации;
- 6) Обеспечить прозрачный контроль 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;
- 7) Интеграция Платформы со сторонними IT-решениями и платформами по запросу Заказчика;
- 8) 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 услуги;
- быть готовым к временной или постоянной локации в городе Астана, на период проведения проекта Заказчика;
- услуги по технической поддержке Платформы осуществлять в объеме, качестве, и в соответствии с требованиями и сроками Заказчика;

- реализовать функции и сервисы Платформы согласно Технической спецификации, в том числе функции и сервисы потребность в которых возникла при реализации проекта;
- 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 задачи по Платформе на постоянной основе.

5. Исполнитель обязан:

- 1) обеспечить оказание Услуги в соответствии с требованиями, видением и уточнениями Заказчика в сроки, утвержденные Заказчиком;
- 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);
- 3) по требованию Заказчика, предоставить доступ и необходимую информацию для проведения соответствующего аудита;
- 4) реализовать функции и сервисы Платформы согласно Технической спецификации, в том числе функции и сервисы потребность, в которых возникла при реализации проекта;
- 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;
- 6) при наличии у Заказчика обоснованных замечаний к оказанным 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);
- 7) обеспечить предоставление информации Заказчику о текущем статусе Услуг по запросу;
- 8) обеспечить своевременное уведомление Заказчика об открытых вопросах, сложностях технического, ресурсного характера, которые могут влиять на срыв срока и качества оказания Услуг;
- 9) осуществить адаптацию, обновление сервисов и функций Платформы по согласованию с Заказчиком;
- 10) осуществить тестирование, обновление сервисов и функций Платформы по согласованному с Заказчиком графику технических часов;
- 11) обеспечить корректный перевод интерфейса (мультиязычность) Платформы при их обновлении;
- 12) обеспечить гарантию работоспособности сервисов и функций Платформы;
- 13) обеспечить SEO оптимизацию Платформы;
- 14) обеспечить обновление метрик Платформы в системе Google Analytics, Clarity.

6. Требования к составу и содержанию Услуг:

6.1. Используемые сервисы и решения для осуществления технического сопровождения, обновление Платформы, в том числе обеспечение отказоустойчивости должны быть адаптированы для реализации проекта с охватом от 200 до 5 000 пользователей в текущем году. Платформа доступна без временных ограничений 24/7 с активностью порядка до 100 одновременных пользователей.

6.2. Технологии, используемые Платформой: язык программирования PHP Laravel 8.0 и выше для backend части, VueJS 3.0 и выше для frontend части. Протокол передачи данных HTTP (RestAPI). Memcached для кэширования данных.

6.3. Требования к оказанию Услуги:

1. Обеспечение бесперебойного функционирования и доступность Платформы в режиме 24/7;
2. Обеспечение корректного функционирования сервисов и функций Платформы;
3. Осуществление мониторинга и статистики по активности пользователей Платформы в рамках реализации проекта, импорт, экспорт данных;
4. Техническая поддержка пользователей Платформы (2 линия).

7. Требования к структуре и функционированию Системы:

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. Порядок приемки оказанных Услуг:

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 в разрезе ролей по работе Портала;

9.2. 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 услуги	Форма завершения	Период оказания услуг
1	Обеспечение бесперебойного функционирования и доступность Платформы в режиме 24/7:		
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	
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	С даты заключения договора по 31 декабря 2024 года
1.4	Участие в проведении нагрузочного тестирования на Платформу и выполнение рекомендаций по итогу тестирования по согласованию с Заказчиком	Отчет	
2	Реализация интеграционных сервисов Платформы со сторонними системами по запросу Заказчика	Протокол тестирования	
3	Реализация SEO оптимизации Платформы	Отчет	
4	Отработка функционала по результатам тестирования с Заказчиком (проверка отображения интерфейса и механики, контроль соответствия поведения Платформы первоначально заявленным параметрам)	Реестр тестирования и отработки замечаний	

5	Импорт, экспорт данных в базу Платформы	Протокол тестирования	
6	Техническая поддержка пользователей платформы (2 линия)	Реестр технических проблем пользователей и их решения	
7	Отчет об оказанных услугах с приложением подтверждающих материалов	Отчет	
8	Исходный код Платформы и интеграционных сервисов записанный на электронном носителе с описанием к исходному коду	Электронный носитель	

Потенциальный Исполнитель обязан предоставить гарантийное письмо на качество предлагаемых услуг согласно условиям Технической спецификации.