

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

Наименование Заказчика: Корпоративный фонд «Фонд «El Úmiti»

Наименование услуги: техническое сопровождение и поддержка подсистемы «Служба Qabilet» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Служба Qabilet»

Оказание услуги: г.Астана, проспект Мәңгілік Ел, 55/13

Срок оказания услуги: 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 «Служба Qabilet» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Служба Qabilet» (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 «Служба Qabilet» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Служба Qabilet» (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 сервисов и функций Платформы по требованию Заказчика для реализации проекта «Служба Qabilet»;
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 проекта «Служба Qabilet»;
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.

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

«Служба Qabilet»;

- обрабатывать поступающие запросы Заказчика в течении 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 «Служба Qabilet»;

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.

6. Требования к составу и содержанию оказания Услуг:

6.1. Используемые сервисы и решения для осуществления технического сопровождения, обновление Платформы для проведения проекта «Служба Qabilet», 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 8.0 для backend части, VueJS 3.0 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;
4. Адаптация, обновление сервисов и функций Платформы, в том числе модификация и оптимизация баз данных и используемых решений;
5. Реализация сервисов и функций Платформы, в том числе функций и сервисов потребность в которых возникла при реализации проекта «Служба Qabilet»;
6. Реализация сервиса проекта на Dashboard «Панель управления информацией по реализации инициативы El Úmiti»;
7. Техническая поддержка пользователей Платформы (2 линия).

7. Ответственность:

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 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

11.1. Потенциальный Исполнитель при оказании услуг должен обеспечить сохранность информации Заказчика и ее конфиденциальность.

11.2. 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 к оказанию 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 подсистем Платформы, для обеспечения отказоустойчивости и распределения нагрузок по базам данных подсистем Платформы при пользовательской нагрузке указанной в разделе 6 данной Технической спецификации	Отчет	
1.3	Отработка функционала, устранение уязвимостей, багов Платформы по результатам тестирования, апробации 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	Осуществление мониторинга и статистики по активности пользователей Платформы в рамках реализации проекта		
2.1	По запросу Заказчика формировать и направлять информацию по активности пользователей, статистические отчеты, выгрузки и др. информацию, требуемую для реализации проекта	Отчеты и статистика	
3	Редизайн интерфейса Платформы и личных кабинетов пользователей с применением gif, иллюстрацией и анимированных	Протокол тестирования	

	элементов	
4	Верстка интерфейса Платформы и личных кабинетов с мобильной адаптацией	Протокол тестирования
5	Реализация сервиса «Профорентация» с реестром профессий	Протокол тестирования
6	Развитие сервиса «Реестр талантов» с формированием расширенного профиля, достижений и прогресса в разрезе лет с возможностью выгрузки	Протокол тестирования
7	Реализация сервиса для родителей с возможностью просмотра, скачивания материалов по согласованию с Заказчиком	Протокол тестирования
8	Реализация сервиса «Мероприятия» с размещением в разрезе лет информации, программы, фото и видео галереи в разрезе лет, а также с возможностью осуществления онлайн оплаты для участия в мероприятии. В том числе размещение платных публикаций и статей авторами мероприятий	Протокол тестирования
9	Адаптация, обновление сервисов и функций Платформы для реализации проекта	
9.1	Реализация обновленного раздела «Результаты тестирования» с детализацией, иллюстрациями и возможности скачать и/или отправить на электронный адрес	Протокол тестирования
9.2	Дополнение в модуль тестирования: - новые типы оценивания; - новые типы тестов по запросу Заказчика, не более 6-ти	Протокол тестирования
9.3	Реализация сервиса «Опросы» в разрезе ролей	Протокол тестирования
9.4	Блокировка доступа к платформе для внутренних ролей в разрезе регионов	Протокол тестирования
9.5	Конструктор управления содержанием контента сайта на всех языках платформы	Протокол тестирования
9.6	Реализация страницы с инструкциями к тесту перед началом теста с добавлением видео инструкций, картинок и текста через административную панель	Протокол тестирования
9.7	Оптимизация и адаптация разделов /	

	меню / опций административной панели	Протокол тестирования	
10	Модификации, оптимизация функций и сервисов Платформы по запросу Заказчика		
10.1	Модификация и обновление реализованных функций и сервисов Платформы, для корректного распределения нагрузки на сервисы, в том числе разделение сервисов при необходимости по запросу Заказчика	Протокол тестирования	
11	Обновление сервиса Dashboard «Панель управления информацией по реализации инициативы EI Úmiti» по проекту «Служба Qabilet»		
11.1	Добавление, обновление и развитие Dashboard	Протокол тестирования	
12	Реализация интеграционных сервисов Платформы со сторонними системами	Протокол тестирования	
12.1	Реализация и поддержка интеграций с платежными онлайн сервисами по согласованию с Заказчиком	Протокол тестирования	
13	Реализация функций и сервисов Платформы потребность в которых возникла в процессе реализации проекта по запросу Заказчика		
13.1	Реализации функций и сервисов Платформы потребность в которых возникла в процессе реализации проекта по запросу Заказчика не более 10-ти	Протокол тестирования	
14	Формирование пользовательских инструкций по Платформе в разрезе ролей с описанием действий и скриншотами на казахском и русском языках в период реализации проекта, в том числе после обновлений функций и сервисов	Актуальные инструкции по Платформе в разрезе ролей	
15	Техническая поддержка пользователей платформы (2 линия)	Реестр технических проблем пользователей и их решения	
16	Тестирование и публикация Платформы на инфраструктуре Заказчика При смене Заказчиком инфраструктуры размещения	Протокол тестирования	

	Платформы, перенос и тд.		
17	Отчет о выполненных работах с приложением подтверждающих материалов	Отчет	
18	Исходный код Платформы и интеграционных сервисов записанный на электронном носителе	Электронный носитель	

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