

Техническая спецификация на закуп услуги по техническому сопровождению и поддержке подсистемы «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала»

Наименование Заказчика: Корпоративный фонд «Фонд El Úmiti»

Наименование услуги: техническое сопровождение и поддержка подсистемы «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала»

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

Срок оказания услуги: с даты заключения 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 «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала» (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 информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» в период проведения проекта «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала» (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 «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала»;
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 «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала»;
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 «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала»;
- 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 «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала»;
- 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, Яндекс Метрика, Clarity.

6. Требования к составу и содержанию оказания Услуг:

6.1. Используемые сервисы и решения для осуществления технического сопровождения, обновление Платформы для проведения проекта «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала», в том числе обеспечение отказоустойчивости должны быть адаптированы для реализации Олимпиады с охватом:

- Этап регистрации учителей: от 72 000 до 100 000 пользователей в период 60 дней с ежедневной активностью порядка 1 700 одновременных пользователей;
- Этап регистрации участников: от 172 000 до 300 000 пользователей в период 30 дней с ежедневной активностью порядка 10 000 одновременных пользователей;
- 1 этап: авторизация и прохождение тестирования с использованием Прокторинга не менее 172 000 пользователей в период от 10-ти до 15-ти дней с ежедневной активностью порядка 15 000 одновременных пользователей
- 2 этап: импорт / экспорт данных пользователей по итогу тестирования;
- Этап распределения победителей в специализированные школы для одаренных детей: авторизация и подача заявки в реестр школ порядка 1000 пользователей одновременно до 200 подключений в период от 2-х до 5-ти дней.

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 «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала»;
6. Обновление 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

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 к оказанию услуг (обязательное требование):

№	Наименование услуги	Форма завершения	Период оказания услуг
1	Обеспечение бесперебойного функционирования и доступность Платформы в режиме 24/7:		С даты заключения договора по 31 декабря 2024 года
1.1	Надлежащее содержание и техническая поддержка корректного функционирования всех функций и сервисов Платформы с учетом пользовательской нагрузки проектов указанной в разделе 6 данной Технической спецификации	Отчет	
1.2	Реализация распределенной архитектуры подсистем Платформы, для обеспечения отказоустойчивости и распределения нагрузок по оперативным 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	
1.4	Участие в проведении нагрузочного тестирования на Платформу и выполнение рекомендаций по итогу	Отчет	

	тестирования по согласованию с Заказчиком		
2	Осуществление мониторинга и статистики по активности пользователей Платформы в рамках реализации проектов		
2.1	По запросу Заказчика формировать и направлять информацию по активности пользователей, статистические отчеты и др. информацию требуемую для реализации проекта	Отчеты и статистика	
3	Адаптация, обновление сервисов и функций Платформы для реализации проекта «Национальная интеллектуальная олимпиада для сельских школ «Мың бала»		
3.1	Оптимизация и адаптация разделов / меню / опций административной панели	Протокол тестирования	
3.2	Оптимизация и адаптация страниц платформы, в том числе страницы: «Победители» и другие по согласованию с Заказчиком	Протокол тестирования	
3.3	Разработка дизайна, верстка разделов Платформы по адаптации сервисов и функций, в том числе мобильная адаптация экранов	Протокол тестирования	
4	Реализация функций и сервисов Платформы по запросу Заказчика		
4.1	Реализация сервиса «Опросы» с возможностью выгрузки отчетов	Протокол тестирования	
5	Сервис «Прокторинг» с фиксацией нарушений через веб-камеру и скриншоты экрана, в том числе корректного формирования и выгрузки отчетов по нарушениям	Протокол тестирования	
6	Модификация сервиса «Прокторинг» с добавлением не менее 3-х новых типов нарушений по запросу Заказчика	Протокол тестирования	
7	Конструктор управления сервисом «Прокторинг» через административную панель	Протокол тестирования	

	Платформы по запросу Заказчика		
8	Реализация решения сервиса тестирования с прокторингом через мобильные устройства по запросу Заказчика	Протокол тестирования	
9	Обновление сервиса Dashboard «Панель управления информацией по реализации проектов инициативы El Úmiti»	Протокол тестирования	
10	Реализация интеграционных сервисов Платформы со сторонними системами по запросу Заказчика	Протокол тестирования	
11	Техническая поддержка пользователей платформы (2 линия)	Реестр технических проблем пользователей и их решения	
13	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	
14	Отчет об оказанных услугах с приложением подтверждающих материалов	Отчет	
15	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.