

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

Наименование Заказчика: Корпоративный фонд «Фонд «El Úmiti»

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

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 «Smart Ustaz» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Smart Ustaz» (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 «Smart Ustaz» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Smart Ustaz» (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, выгрузка отчетов. в рамках реализации проекта, обновление Dashboard;
- 3) Адаптация, обновление Платформы по требованию Заказчика для реализации проекта «Smart Ustaz»;
- 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 «Smart Ustaz»;

- 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 «Smart Ustaz»;

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 3 000 до 10 000 пользователей в текущем году. Платформа доступна без временных ограничений 24/7 с активностью порядка до 2 000 единовременных пользователей.

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:

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 «Smart Ustaz»;
6. 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:		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 2024 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	Адаптация, обновление сервисов и функций Платформы с учетом потребности проекта		
2.1	Обновление сервиса «Выгрузки» (до 5-ти видов отчетов) по согласованию с Заказчиком	Протокол тестирования	
2.2	Вывод на лэндинг сервиса «Сертификаты» с возможностью поиска и скачивания сертификата	Протокол тестирования	
3	Реализация сервисов и функций для реализации проекта		
3.1	Реализация сервиса массовой рассылки (почтовые уведомления, смс уведомления) с возможностью выбора группы получателей и настройки автоматической рассылки	Протокол тестирования	
3.2	Реализация сервиса «Документы» на Платформе с возможностью размещения, скачивания материалов	Протокол тестирования	
3.3	Реализация сервиса «Опрос, анкетирование» в целях получения обратной связи от пользователей	Протокол тестирования	
3.4	Реализация новых видов интерактивных упражнений (до 3-х	Протокол тестирования	

	видов) по согласованию с Заказчиком	
3.5	Реализация сервиса «Тестирование» для пользователей, которые прошли курс в офлайн формате и для закрепления проходят тест и получают сертификат	Протокол тестирования
3.6	Разработка дизайна, верстка разделов Платформы по адаптации, обновлению сервисов и функций, в том числе мобильная адаптация экранов и проектирование новых блоков/ страниц	Протокол тестирования
3.7	Реализация сервисов и функций Платформы, потребность в которых возникла в рамках реализации проекта «Smart Ustaz» (не более 3-х сервисов)	Протокол тестирования
3.8	Добавление сервиса Dashboard на Панели управления проектами El Umiti	Протокол тестирования
4	Реализация интеграционных сервисов Платформы со сторонними системами по запросу Заказчика	Протокол тестирования
4.1	Интеграция Платформы с информационной системой АО«Национальный центр повышения квалификации «Орлеу» в части передачи данных по сертифицированным пользователям	Протокол тестирования
4.2	Интеграция с проектом «Олимпиада Мын бала» в части зарегистрированных пользователей «Учитель»	Протокол тестирования
4.3	Поддержка интеграции с платежным онлайн сервисом	Протокол тестирования
5	Редизайн интерфейса информационного сайта Заказчика с применением gif, иллюстрацией и анимированных элементов	Протокол тестирования
6	Верстка интерфейса информационного сайта Заказчика с мобильной адаптацией	Протокол тестирования
7	Реализация SEO оптимизации Платформы	Отчет
8	Отработка функционала по результатам тестирования с Заказчиком (проверка отображения интерфейса и механики, контроль соответствия поведения Платформы первоначально заявленным	Реестр тестирования и отработки замечаний

	параметрам)		
9	Техническая поддержка пользователей платформы (2 линия)	Реестр технических проблем пользователей и их решения	
10	Отчет об оказанных услугах с приложением подтверждающих материалов	Отчет	
11	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.