**Техническая спецификация на закупку услуги по техническому сопровождению и поддержки подсистемы «Birge Oqý» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Birge Oqý», в том числе реализация модуля «Медиа Школа»**

**Наименование Заказчика:** Корпоративный фонд «Академия Елбасы»

**Наименование услуг:** техническое сопровождение и поддержка подсистемы «Birge Oqý» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Birge Oqý», в том числе реализация модуля «Медиа Школа»
**Исполнение работ:** г.Астана, проспект Мәңгілік Ел, 55/13

**Сроки оказания услуг:** с даты заключения Договора до 31 декабря 2023 года

## 1. Общие сведения:

1.1. Настоящая Техническая спецификация является основополагающим документом, устанавливающим требования по оказанию услуг технического сопровождения и поддержки подсистемы «Birge Oqý» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Birge Oqý», в том числе реализация модуля «Медиа Школа» (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 «Birge Oqý» информационной системы Цифровая платформа «El Úmiti» на период проведения проекта «Birge Oqý» и модуля «Медиа Школа» на период проведения проекта «Медиа Школа» (далее - Платформа).

## 3. Задачи по реализации 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 проектов «Birge Oqý» и «Медиа Школа»;
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 проектов «Birge Oqý» и «Медиа Школа»;
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 поддержки Платформы осуществлять в объеме, качестве, и в соответствии с требованиями и сроками Заказчика;
- реализацовать функции и сервисы Платформы согласно Технической спецификации, в том числе функции и сервисы потребность в которых возникла при реализации проектов «Birge Oqý» и «Медиа Школа»;
- обрабатывать поступающие запросы Заказчика в течении не менее 1-го часа, с момента поступления запроса по любому виду средства связи (корпоративная электронная почта it@elbasyacademy.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@elbasyacademy.kz, телефонный звонок, мессенджеры WhatsApp, Telegram);
3) по требованию Заказчика, предоставить доступ и необходимую информацию для проведения соответствующего аудита;
4) реализацовать функции и сервисы Платформы согласно Технической спецификации, в том числе функции и сервисы потребность в которых возникла при реализации проектам «Birge Oqý» и «Медиа Школа»;
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@elbasyacademy.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 Услуг:

6.1. Используемые сервисы и решения для осуществления технического сопровождения, обновление Платформы, в том числе обеспечение отказоустойчивости должны быть адаптированы для реализации проектов с охватом:

- Проект «Birge Oqý»:
  - Онлайн обучение участников от 5000 до 100 000 пользователей в текущем году. Регистрация доступна без временных ограничений 24/7 с активностью порядка до 2000 единовременных пользователей.
- Проект «Медиа Школа»:
  - Онлайн обучение участников от 50 до 200 пользователей в текущем году. Регистрация доступна без временных ограничений 24/7 с активностью порядка до 200 единовременных 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;

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 проектов «Birge Oqý» и «Медиа Школа» по требованию Заказчика;

6) Реализация сервиса проектов «Birge Oqý» и «Медиа Школа» 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 2023 года** |
| 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 | Реестр тестирования и отработки замечаний | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | параметрам) | | |
| 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** | | |
| 2.1 | Реализация и поддержка интеграций с платежными онлайн сервисами, в том числе с платежным сервисом Kaspi bank по согласованию с Заказчиком | Протокол тестирования | |
| **3** | **Адаптация, обновление сервисов и функций Платформы для реализации проекта** | | |
| 3.1 | Реализация сервиса массовой рассылки на Платформе (почтовые уведомления, смс уведомления) с возможностью выбора группы получателей и настройки автоматической рассылки | Протокол тестирования | |
| 3.2 | Реализация сервиса «Информация о Медиа Школе» на странице Платформы | Протокол тестирования | |
| 3.3 | Реализация сервиса «Заявки» на странице Платформы | Протокол тестирования | |
| 3.4 | Реализация сервиса «Курсы Медиа Школа» на странице Платформы | Протокол тестирования | |
| 3.5 | Дополнение сервиса «Уведомления» на странице Платформы | Протокол тестирования | |
| 3.6 | Реализация сервиса “Календарь” для участников Медиа Школы | Протокол тестирования | |
| 3.7 | Реализация сервиса «Выгрузки» до (5-ти видов) по согласованию с Заказчиком | Протокол тестирования | |
| 3.8 | Разработка дизайна, верстки разделов Платформы по адаптации, обновлению сервисов и функций, в том числе мобильная адаптация экранов и проектирование новых блоков/ страниц Платформы | Протокол тестирования | |
| **4** | **Модификации, оптимизация функций и сервисов Платформы по запросу Заказчика** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.1 | Модификация форматов упражнений, страниц (в том числе разработка новых разделов), способов оплаты, установка таймеров на прохождение курсов Платформы по запросу Заказчика | Протокол тестирования | |
| 4.2 | Модификация UI/UX и функционала административной панели Платформы по запросу Заказчика | Протокол тестирования | |
| **5** | **Реализация функций и сервисов Платформы потребность в которых возникла в процессе реализации проекта по запросу Заказчика** | | |
| 5.1 | Реализации функций и сервисов Платформы потребность в которых возникла в процессе реализации проекта по запросу Заказчика не более 10-ти | Протокол тестирования | |
| **6** | **Реализация сервиса Dashboard «Панель управления информацией по реализации инициативы El Úmiti» по проекту «Birge Oqý» и проекта "Медиа Школа"** | | |
| 6.1 | Добавление, обновление и развитие сервиса Dashboard | Протокол тестирования | |
| 6.2 | Дизайн, верстка и адаптация интерфейса Dashboard к просмотрам на больших экранах, планшетах и мобильных устройств через различные браузеры | Протокол тестирования | |
| 6.3 | Обновление сервисов API Dashboard по запросу Заказчика | Протокол тестирования | |
| **7** | **Реализация SEO оптимизации Платформы** | **Протокол тестирования** | |
| **8** | **Адаптация, обновление и модификация мобильного приложения для платформ iOS, Android по запросу Заказчика** | **Протокол тестирования** | |
| **9** | **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** | **Актуальные инструкции по Платформе в разрезе ролей** | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **функций и сервисов** | | |
| **10** | **Техническая поддержка пользователей платформы** (2 линия) | **Реестр технических проблем пользователей и их решения** | |
| **11** | **Тестирование и публикация Платформы на инфраструктуре Заказчика**<br><br>При смене Заказчиком инфраструктуры размещения Платформы, перенос и тд. | **Протокол тестирования** | |
| **11** | **Отчет об оказанных услугах с приложением подтверждающих материалов** | **Отчет** | |
| **12** | **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.

**Руководитель Центра IT проектов** **Мамбеталиева Г.Г.**