ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1261137 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (3386-1 У, 4553289) Бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату/баптау бойынша қызметтер

Тапсырыс беруші: "Қазақтелеком" АҚ

Ұйымдастырушы: "Қазақтелеком" акционерлік қоғамының филиалы "Телеком Жинақтау" дирекциясы"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	3386-1 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату/баптау бойынша қызметтер, Бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату/баптау бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	ДЦБ_Услуги по настройке CRM модуля «Сервис» и MFE «Return»
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Алматы қ., г.Алматы, ул.Чайковского, 39 (ДЦБ)
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	Шартқа қол қойылған күннен бастап 30 күнтізбелік күні
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 0%, Соңғы төлем - 100%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

Техникалық сипаттама

1. Жалпы ережелер

Орындаушы төмендегі талаптарға сәйкес «Қазақтелеком» АҚ-да "Сервис" және " Return" MFE модулінің CRM (бұдан әрі- Жүйе) баптау қызметтерін көрсетуі тиіс.

2. Көрсетілетін қызметтердің құрамы мен мазмұнына қойылатын талаптар

Орындаушы келесі міндеттер тізіміне сәйкес қызмет көрсетуі керек:

"Сервис" және "Return" MFE модулінің CRM баптау

Жүйе келесі талаптарға сай болуы керек:

- сенімді, ақауларға төзімді, қауіпсіз жұмыс архитектурасы;
- нақты бөлінген функционалдық міндеттері бар ішкі жүйелердің құрылымы;
- жүйенің соңғы пайдаланушылары үшін қолжетімділікті басқару ережелері;
- жүйе web-браузерлер арқылы толық жұмыс режимін қолдауы керек.

Жүйеге қойылатын талаптар төменде толығырақ көрсетілген

3. Функционалдық талаптар

"Сервис" және "Return" MFE модулінің CRM баптау

Осы міндет аясында келесі қызметтерді көрсету қажет:

3.1 «Өтініш берушінің түрі» анықтамалығында «Өтініш берушінің түрі» мәндерін тестілеу нәтижесінің мәндерінің ті збесіне байланыстыруды реттеу қажет:

- Іргелес жүйенің репликациясы бапталған дерекқорда көрсетілген байланыстырудың сақтау құрылымдарын баптау қажет.
- Репликацияның дұрыстығын сақтау үшін дерекқор сызбаасының өзгерістері енгізіл генге дейін іргелес тараппен келісілуі керек.

CRM-де байланыстыруды қолдану:

- ТҚБЖ өтінімін жасау және "Өтініш берушінің түрі" мәнін таңдау кезінде CRM карто чкасында тек байланыстырылған топтар мен тестілеу нәтижелері көрсетілуі керек.
- Тестілеу нәтижесінің "Анықталмаған" тобы алдымен көрсетілуі керек.

· "Анықталмаған" тобында алдымен "ТО қызметін тестілеу қажет_ Анықталмаған" мәні көрсетілуі керек.

3.2 Қолданыстағы MFE-де return.telecom.kz ("ТЖ қайтару") тек белгілі бір жабдық түрлерін және жазылымдарды таңдау мүмкіндігін баптау қажет:

· Рұқсат етілген жабдықтар мен жазылым түрлерінің тізімі cpe-move базасында жүргіз ілуі керек.

· Пайдаланушы тек CPE-move базасындағы белсенді жазбалармен рұқсат етілген жаб дық пен жазылым түрлерін көріп, таңдауы керек.

Әдіске қойылатын талаптар:

· Әдіс жабдықты қайтару үшін тапсырма идентификаторын, жеке шотты, жабдықтың с ериялық нөмірін, жазылым түрін және жұмыскер идентификаторын қабылдауы керек.

· Әдіс жазылымды өзгертпес бұрын жаңа ISB кестесін алып тастау мүмкіндігін тексер уі керек.

Интеграцияны орнатуға қойылатын талаптар

· Іске асыру басталғанға дейін компоненттер диаграммасын, Open API 3.0 стандартына сәйкес API сипаттамаларын және өзгерістерді көрсететін физикалық/логикалық модельдің E R-диаграммасын жобалау және Тапсырыс берушімен келісу.

· Іргелес жүйелермен біріктіру SOAP және\немесе REST өзара әрекет етуі үшін хатт амалар негізінде баптау керек. Жүйе бір немесе бірнеше жүйелермен бір уақытта біріктіруді қолдауы керек.

· Орындаушы "Қазақтелеком" АҚ-да пайдаланылатын мәнге тәуелді қолданбалармен ақпарат алмасу үшін біріктіру әдістерін баптау үдерісіне өзінің қатысуын қамтамасыз етуі т иіс.

Пайдаланушы интерфейсіне қойылатын талаптар

Интерфейс пішіндерін стандарттау мен біркелкілікті қамтамасыз ету үшін интерфейс пі шіндерін баптау стандартталған жүйенің презентация модульдерін қолдану арқылы жүзеге асырылуы керек. Бапталған интерфейс пішіндері жүйенің бірыңғай ақпараттық кеңіс тігі пішімінде болуы керек, оның шеңберінде пайдаланушы оған қол жетімді модульдер арас ында қайта авторизациялауды қажет етпестен жүруі керек.

Шешім архитектурасына қойылатын талаптар

Келесі компоненттерді баптау керек: FrontEnd, BackEndForFrontEnd (қажет болса), BackEnd, Database. Микросервистерді әзірлеуде мынадай технологиялар қолданылуы тиіс:

· FrontEnd үшін -Vue3.js;

· BackEndForFrontEnd және Backend үшін – Node.js, Python, Go, .NET Platform;

· Database үшін - MySQL, PostgreSQL. API REST хаттамасы негізінде жүзеге асыр ылуы керек.

Кепілдікті қолдау қызметтеріне қатынау тәсілдері

Техникалық қолдау қызметтері:

· Техникалық қолдау қызметінің телефон желісі бойынша;

· Техникалық қолдау қызметінің электрондық поштасы арқылы;

· FTP сервері бойынша қол жетімді болуы керек.

Қатынау шарттары

· Кепілдік қолдау жұмыстар аяқталған сәттен бастап кемінде 3 ай мерзімде көрс етіледі.

· Шарт бойынша Тапсырыс беруші техникалық қолдау қызметіне хабарласу үшін жеткілікті мөлшерде білікті мамандарды ұсынуға міндетті.

Қызметтердің қолжетімділігі

· Телефон және электрондық пошта арқылы сұраныстар мен өтінімдер – интерфейс - ж ұмыс аптасы ішінде қызмет көрсету орны, уақыты сағат 9:00-ден 18:00-ге дейін (жұмыс апт асы ҚР заңнамасына сәйкес мереке күндерін қоспағанда дүйсенбі-жұма болып саналады)

· Білім қорына және FTP-ге тәулік бойы қолжетімділік беріледі.

Қызметтердің сапа деңгейінің сипаттамасы

· Сұраныстарға жауап берудің минималды уақыты:

- Телефон арқылы - 1 минут;

- Электрондық пошта арқылы - 15 минут

· Сұраныстарға жауап берудің максималды уақыты:

- Телефон арқылы - 3 сағат;

- Электрондық пошта арқылы - 3 сағат.

· Өтінімге жауап берудің ең ұзақ уақыты – мердігер талап ететін Тапсырыс беру ші жүйесіне қолжетімділік берілген сәттен бастап 2 сағат.

4. «Қазақтелеком» АҚ Ақпараттық қауіпсіздік саясатымен танысу

ҚР СТ ISO/IEC 20000 стандартына сәйкес, шарт міндеттемелерін орындау кезінде қызмет кө рсетуге тартылған Орындаушының жұмыскерлеріне «Қазақтелеком» АҚ Ақпараттық қауіпсі здік саясатымен танысу қажет.

Қол қойған	Рагул Қажымұқан Бекболұлы
Қол қойылған күні	20.10.2026

Құжат «Самұрық-Қазына» АҚ сатып алу веб-порталымен құрылған
Документ сформирован веб-порталом закупок АО «Самрук-Қазына»

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1261137
способом Открытый тендер

Лот № 1 (3386-1 У, 4553289) Услуги по установке/настройке программного обеспечения

Заказчик: Акционерное общество "Казахтелеком"

Организатор: "Дирекция "Телеком Комплект" - филиал Акционерного общества "Казахтелеком"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	3386-1 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по установке/настройке программного обеспечения, Услуги по установке /настройке программного обеспечения
Дополнительная характеристика	ДЦБ_Услуги по настройке CRM модуля «Сервис» и MFE «Return»
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, г.Алматы, ул.Чайковского, 39 (ДЦБ)
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора в течение 30 календарных дней
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 0%, Окончательный платеж - 100%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

Техническая спецификация

1. Общие положения

Исполнитель должен оказать услуги по настройке CRM модуля «Сервис» и MFE «Return» в АО «Казахтелеком» (далее - Система), соответствующее приведенным ниже требованиям

2. Требования к составу и содержанию оказываемых услуг

Исполнителем должна быть оказана услуга согласно следующему списку задач:

Настройка CRM модуля «Сервис» и MFE «Return»

Система должна отвечать следующим требованиям:

· надежная, отказоустойчивая, безопасная архитектура функционирования;

· структура подсистем с четко распределенными функциональными задачами;

· правила управления доступом для конечных пользователей системы;

· система должна поддерживать полнофункциональный режим работы с помощью web-браузеров.

Более подробно требования к системе раскрыты ниже

3. Функциональные требования

Настройка CRM модуля «Сервис» и MFE «Return»

В рамках данной задачи необходимо оказать следующие услуги:

3.1 В справочнике «Тип заявителя» требуется настроить привязку значений «Тип заявителя» к перечню значений результата тестирования:

· В базе данных, на которую настроена репликация со стороны смежной системы, требуется настроить структуры хранения указанной привязки.

· Изменения схемы базы данных должны быть согласованы со смежной стороной до внедрения, чтобы сохранить корректность репликации.

Применение привязки в CRM:

· При создании заявки СТПК и выборе значения «Тип заявителя» в карточке CRM должны отображаться только привязанные группы и результаты тестирования.

· Группа результата тестирования «Неопределено» должна отображаться первой.

· В группе «Неопределено» первым должно отображаться значение «Требуется тестирование услуги ТУ_Неопределено».

3.2 В существующем MFE return.telecom.kz («Возврат ТО») требуется настроить возможность выбора только определенных типов оборудования и подписок:

· Перечень разрешенных типов оборудования и подписок должен вестись в базе cpe-move.

· Пользователь должен видеть и выбирать только типы оборудования и подписки, разрешенные активными записями в базе cpe-move.

Требования к методу:

· Метод должен принимать идентификатор поручения, лицевой счет, серийный номер оборудования, тип подписки и идентификатор сотрудника для возвращения оборудования.

· Метод должен выполнять проверку допустимости снятия по новой таблице ISB до изменения подписки.

Требования к настройке интеграции

· До начала реализации спроектировать и согласовать с Заказчиком диаграмму компонентов, спецификации API по стандарту Open API 3.0 и ER-диаграмму физической/логической модели с указанием изменений.

· Интеграция со смежными системами должна быть настроена на базе протоколов для взаимодействия SOAP и\или REST. Система должна поддерживать интеграцию одновременно с одной или несколькими системами.

· Исполнитель должен обеспечить своё участие в процессе настройки интеграционных методов для обмена информацией с предметно-зависимыми приложениями, использующимися в АО «Казахтелеком».

Требования к пользовательскому интерфейсу

В целях обеспечения стандартизации и единообразия интерфейсных форм настройка интерфейсных форм должна быть выполнена с использованием стандартизированных презентационных модулей системы.

Настроенные интерфейсные формы должны быть в формате единого информационного пространства системы, в рамках которого пользователь должен перемещаться между доступными ему модулями без необходимости повторной авторизации.

Требования к архитектуре решения

Должна быть выполнена настройка следующих компонентов: FrontEnd, BackEndForFrontEnd (при необходимости), BackEnd, Database.

В разработке микросервисов должны применяться следующие технологии:

· Для FrontEnd – Vue3.js;

· Для BackEndForFrontEnd и BackEnd – Node.js, Python, Go, .NET Platform;

· Для Database – MySQL, PostgreSQL.

API должен быть реализован на базе протокола REST.

Способы доступа к услугам гарантийной поддержки

Услуги технической поддержки должны быть доступны:

• По телефонной линии службы технической поддержки;

• По электронной почте службы технической поддержки;

• К FTP – серверу.

Условия доступа

• Гарантийная поддержка оказывается сроком не менее 3-х месяцев с момента завершения работ.

• В рамках договора от Заказчика выделяются достаточное количество компетентных специалистов для обращения в службу технической поддержки

Доступность услуг

• Запросы и заявки по телефону и электронной почте – интерфейс - с 9:00 до 18: 00 времени места оказания услуг в течение рабочей недели (рабочей неделей считается понедельник – пятница, исключение составляют праздничные дни согласно законодательству РК)

• Доступ к базе знаний и FTP предоставляется круглосуточно.

Спецификация уровня качества услуг

• Минимальное время ответа на запросы:

  • По телефону – 1 минута;

  • По электронной почте - 15 минут

• Максимальное время отклика на запросы:

  • По телефону – 3 часа;

  • По электронной почте - 3 часа.

• Максимальное время ответа на заявку – 2 часа с момента предоставления требуемых подрядчиком доступов к системе Заказчика.

4. Ознакомление с Политикой информационной безопасности в АО "Казахтелеком".

Согласно стандарту СТ РК ISO/IEC 20000, необходимо ознакомление с Политикой информационной безопасности в АО "Казахтелеком" сотрудникам Исполнителя, задействованным в оказании услуг при исполнении договорных обязательств.Bottom of Form

Подписал	Рагул Қажымұқан Бекболұлы
Дата подписания	20.10.2026