ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1265255 сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (571 У, 4564965) Адресаттар тізімін жасау және олар бойынша материалдар тарату бойынша қызмет көрсетулер

Тапсырыс беруші: "Кселл" акционерлік қоғамы

Ұйымдастырушы: "Кселл" акционерлік қоғамы

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	571 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Адресаттар тізімін жасау және олар бойынша материалдар тарату бойынша қызмет көрсетулер, Хат алушылардың тізімін жасау және олар бойынша материалдарды тарату
Қосымша сипаттама	-
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Алматы қ., г. Алматы
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	Шартқа қол қойылған күннен бастап 365 күнтізбелік күні
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

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

Глоссарий:

Термин атауы	**Анықтама**
Whatsapp Business API (WABA)	үшінші тарап бағдарламасына адамның тікелей қатысуынсыз WhatsApp-пен өзара әрекеттесуге мүмкіндік бере отырып, клиенттермен байланысты автоматтандыру мүмкіндігін береді.
API	бұл әртүрлі бағдарламалар өзара қарым-қатынас жасайтын және деректермен алмасатын тәсілдер мен ережелер жиынтығы .

Пайдаланушы	Маркетингтік тарату тобындағы Whatsapp пайдаланушысы.
Postpaid	кейін төлеу жүйесі.
MSISDN	Mobile Station International Subscriber Directory Number – абоненттің халықаралық форматтағы телефон нөмірі.
Low-code	Бағдарламашылардың барынша аз қатысуымен интерфейстер, логика және процестер жасалатын әзірлемелік тәсіл.
SOAP/REST API	Жүйелер арасындағы өзара іс-қимыл хаттамалары.
Жүйе	Осы ТЕ аясында Жүйе деп Орындаушы ұсынатын, пайдаланушылармен WhatsApp Business API арқылы коммуникацияны қамтамасыз ететін интерфейсті, серверлік бөлікті, API-ді, интеграцияларды, чат-боттарды және басқа да компоненттерді қамтитын технологиялық шешім түсініледі.
Чат-бот	берілген сценарийлер бойынша пайдаланушылармен диалогты автоматтандыратын бағдарлама.
Науқан	Белгілі бір уақыт кезеңінде пайдаланушыларға хабарлама жіберуге бағытталған маркетингтік белсенділік.
Интерактивті пернелер	Пайдаланушы жауапты немесе әрекетті таңдай алатын интерфейс элементтері.

Жаппай таратпа	Хабарламаларды бір уақытта көптеген алушыға жолдау.
Хабарлама	WhatsApp Business API арқылы жіберілген немесе қабылданған бөлек хабарлама.
Шығыс хабарлама	Тапсырыс беруші бастамашылық жасаған хабарлама
Диалог	WhatsApp тарификация ережелері мен белгіленген кезең аясында пайдаланушымен өзара іс-қимыл жасау.

1. Жалпы талаптар,

1.1. Жүйе платформа тарапынан ешқандай шектеусіз WhatsApp Business API аккаунттарының, WABA-аккаунттарының және MSISDN-нің шексіз санын тіркеуді, қосуды және басқаруды қамтамасыз етуі тиіс. Сондай-ақ Тапсырыс берушіге тиесілі жұмыс істеп тұрған WABA-аккаунттарды Орындаушының платформасына көшіруді қамтамасыз етуі керек.

1.2. Құқықтарды шектеу мүмкіндігі бар бірыңғай Жеке кабинет арқылы барлық қосылған аккаунттарды орталықтандырылған түрде басқару мүмкіндігі.

1.3. Meta-да компанияны верификациялау және WABA бейінін баптау.

1.4. «Маркетинг» санатындағы үлгілерді (суреттерімен, видеоларымен және интерактивті батырмаларымен) келісу.

1.5. Жүйе Платформа тарапынан ешқандай шектеусіз шексіз сандағы диалогтық және маркетингтік сценарийлерді жасауды, баптауды, редакциялауды, тестілеуді, жариялауды және бір уақытта пайдалануды қамтамасыз етуі тиіс.

Сценарийлерді жасау мен өзгертуді бизнес-пайдаланушылар Орындаушының әзірлеушілерін міндетті түрде тартпай-ақ, Low-code интерфейсі арқылы жүзеге асыруы керек.

1.6. Тапсырыс берушінің AI-ботын қосу мүмкіндігі және диалогтарды басқаруға арналған low-code интерфейсі.

1.7. Интерфейс арқылы науқандарды қолмен іске қосу мүмкіндігі.

1.8. Тапсырыс берушінің AI-ботымен интеграция жасау.

1.9. Айына 200 000 дейін пайдаланушыға таратпа жүргізу.

1.10. Платформаны өрістету, баптау және пайдалануға беру мерзімі, соның ішінде WhatsApp Business API аккаунттарын қосу және баптау, Тапсырыс берушінің ішкі жүйелерімен интеграция жасау, қажетті сценарийлерді баптау және маркетингтік науқандарды іске қосу шартқа қол қойылған және Тапсырыс беруші қажетті бастапқы деректер мен материалдарды ұсынған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен аспауы тиіс.

2. Техникалық талаптар.

2.1. Хабарламаларды жіберуге арналған икемді API.

Жүйе үшінші тараптың ақпараттық жүйелеріне әртүрлі форматтағы хабарламаларды жіберу үшін WhatsApp-пен интеграциялануға мүмкіндік беретін ашық әрі құжатталған API ұсынуы керек.

Мысалы:

```
curl -i -X POST \
  "https://graph.facebook.com/v21.0/YOUR_PHONE_NUMBER_ID/messages" \
  -H "Authorization: Bearer YOUR_ACCESS_TOKEN" \
  -H "Content-Type: application/json" \
  --d
{
"Data": {
   "callbacks": {
      "delivery": "http://*****/adtarget/Delivery/registerCampaignDeliveryReport/{campaignID}/5887da6e-acb3-4c4f-b39f-62e80e4a9709/a3529409-75f4-4441-989a-1f1736affa3c/{msisdn}/Number",
        "response":  "http://****/adtarget/response/register/registerInteractiveResponse/{campaignID}/5887da6e-acb3-4c4f-b39f-62e80e4a9709/81bcc0b0-4cd1-45cc-90d6-67d06b5d5e54/{msisdn}/Number?channelName=WhatsApp"
   },
```

"clientPrimaryId": "03ab2a40-e38e-4c27-abb9-7d3864583638",

"campaignId": 38320,

"campaignPriority": 5,

"campaignStartDate": "2026-02-17T00:00:00+05:00",

"campaignEndDate": "2026-02-22T00:00:00+05:00",

"activityId": "fe328066-57e8-42e5-b329-0ab2334c6a6a",

"flowExecutionId": "e5f9448b-d558-4031-949e-7200111f090e",

"content": {

"messaging_product": "whatsapp",

"to": "7700000000",

"type": "template",

"template": {

"name": "promo_offer",

"language": {

"code": "ru"

},

"components": [

{

"type": "body",

"parameters": [

{

"type": "text",

"text": "We have a special offer just for you!"

}

]

```
        },
        {
         "type": "button",
         "sub_type": "quick_reply",
         "index": "0",
         "parameters": [
           {
             "type": "payload",
             "payload": "YES_INTERESTED"
           }
         ]
        }
      ]
    }
  }
 }
}
```


2.2. API арқылы пайдаланушы жауаптары мен жеткізу мәртебелерін беру

Орындаушының жүйесі WhatsApp Business API арқылы жіберілген хабарламалар бойынша пайдаланушы жауаптары мен хабарламалардың жеткізілу мәртебелерін Тапсырыс берушінің инфрақұрылымына беруді қамтамасыз етуге тиіс.

Хабарламаны жіберу кезінде Тапсырыс беруші API-ға хабарламаны өңдеуге қажетті параметрлерді, оның ішінде төмендегілерді алу үшін URL (endpoint) мекенжайларын жеке өрістер арқылы береді:

- пайдаланушы жауаптары (response callback);
- хабарламалардың жеткізілу мәртебелері (delivery callback).

Орындаушының жүйесі тиісті ақпаратты Тапсырыс берушінің инфрақұрылымына беру үшін хабарламаны жіберу параметрлерінде көрсетілген callback мекенжайларын пайдалануға тиіс.

2.3. Абоненттік нөмірді ауыстырып жіберуді болдырмау.

Жүйе абоненттің басқа пайдаланушылардың атынан қызмет алу үшін бөтен телефон нөмірін пайдалану мүмкіндігін болдырмауы тиіс.

2.4**.** Объектілерге қолжетімділікті бақылау.

Жүйеде пайдаланушының өзіне тиесілі емес объектілерге қол жеткізуіне әкелетін IDOR (Insecure Direct Object Reference) типіндегі осалдықтарды пайдалану мүмкіндігінің алдын алатын қолжетімділікті бақылаудың дұрыс механизмін іске асыру қажет.

2.5. Нөмірге иелік етуді растау.

Жүйе әрекетті жасаушы пайдаланушының осы әрекеттер жасалып жатқан телефон нөмірінің иесі екенін растауға мүмкіндік беретін аутентификация механизмін қамтамасыз етуі тиіс.

2.6. API-ді орналастыру.

Тапсырыс берушінің жүйесімен өзара іс-қимыл жасауға арналған барлық сыртқы интеграциялық API-endpoint-тер Тапсырыс берушінің инфрақұрылымындағы Gravity.io платформасында орналастырылуы тиіс. Қосымша Компанияның API шақырулары деңгейінде өткізу қабілетін шектеуді (rate limiting) икемді баптау механизмін және өтініштердің толық тарихын жүргізуді (барлық API шақыруларын логирлеу), соның ішінде күнін, сұраныс параметрлерін, жауапты және авторизация нәтижесін қамтамасыз ету қажет.

2.7. Өтініш жасаған кездегі міндетті авторизация.

Gravity.io платформасында орналасқан API-endpoint-терге жасалған барлық өтініштер авторизациямен бірге жүруі тиіс.

3. Webhook-қа қойылатын талаптар.

3.1 Орындаушы Тапсырыс берушінің webhook-іне мынадай құрылымдағы (атаулары регистрге сезімтал) JSON форматында хабарламалар жіберуді қолдауы қажет:

{

“id”: Хабарлама ID-і (жол)

“subscriber”: {

“identifier”: бізге жазып жатқан клиенттің телефон нөмірі (жол)

}

“userInfo”: {

“userName”: имя пользователя (строка)

}

“messageContent”: {

“type”: тізімдегі хабарлама түрі: “TEXT”, “DOCUMENT”, “AUDIO”, “IMAGE”, “CONTACTS”, “VIDEO”, “LOCATION”

“ Response”: жауаптар: BUTTON/INTERACTIVE”

“attachment”: {

“url”: Файлды жүктеп алуға арналған URL

“name”: тіркеме атауы

}

“location”: {

“longitude”: бойлық (жол)

“latitude”: ендік (жол)

“address”: мекенжай (жол)

}

“text”: абонент хабарламасының мәтіні

}

“receivedAt”: провайдердің хабарламаны алған күні мен уақыты (жол)

}

Тапсырыс берушіде Орындаушының әкімшілік панелінде webhook URL мекенжайына қосымша тұрақты деректерді жазу мүмкіндігі болуы тиіс. Орындаушы ағымдағы құрылымға хабарлама туралы қосымша ақпаратты қоса алады, бірақ жоғарыдағы құрылымда көрсетілген деректер Тапсырыс берушінің сервисіне дәл осы түрде жіберілуі тиіс.

Тапсырыс берушінің webhook-і қолжетімсіз болған жағдайда Орындаушы келісілген қайта жіберу саясатына сәйкес оқиғаны жеткізудің автоматты қайталау әрекеттерін орындауы тиіс.

3.2. Пайдаланушы жауаптарын API арқылы беру

Клиент жүйемен өзара әрекеттескен кезде, оның ішінде батырманы басу, мәтіндік жауап жіберу немесе өзара әрекеттесудің басқа қолжетімді түрлерін пайдалану кезінде, жүйе пайдаланушының өзара әрекеттесуі туралы ақпаратты Тапсырыс беруші көрсеткен response callback мекенжайына беруге тиіс.

Берілетін деректер кемінде мыналарды қамтуға тиіс:

- өзара әрекеттесу көзі және арнасы;
- пайдаланушы жауабының мәтіні/мәні;
- сұрауды өңдеу мәртебесі;
- қате туралы ақпарат және қате коды.

Сұрау үлгісі:

*curl --location 'http://****/adtarget/response/register/registerInteractiveResponse/{campaignID}/{messageID}/{subscriberID}/{msisdn}/Number?channelName=WhatsApp' \--header 'Content-Type: application/json' \--header 'Authorization: ******' \--data '{ "Data": { "Source": "WhatsApp", "Channel": "WhatsApp", "ResponseText": "1" }, "Status": "Success", " ErrorMessage": "Success", "ErrorCode": "Success"}'*

3.3. Хабарламаның жеткізілу мәртебесін API арқылы беру

Жүйе хабарламаның жеткізілу мәртебесі туралы ақпаратты Тапсырыс беруші көрсеткен delivery callback мекенжайына беруді қамтамасыз етуге тиіс.

Берілетін деректер кемінде мыналарды қамтуға тиіс:

- жіберу арнасы;
- хабарламаның жеткізілу мәртебесі;
- мәртебенің алынған күні мен уақыты;
- науқан және хабарлама идентификаторлары;
- қате туралы ақпарат және қате коды.

Сұрау үлгісі:

*curl --location --globoff 'http://****/adtarget/Delivery/registerCampaignDeliveryReport/{campaignID}/{messageID}/{subscriberID}/{msisdn}/Number' \--header 'Content-Type: application/json' \--header 'Authorization: ******' \--data '{ "ChannelName": "WhatsApp", "DeliveryResult": "Delivered", "DeliveryDate": "2024-04-16T11:56:00.000Z", "ErrorMessage": "Success", "ErrorCode": "Success"}'*

Callback-тердің екі түрі бойынша да деректер Орындаушының жүйесі арқылы пайдаланушының өзара әрекеттесу оқиғаларына және хабарламаның жеткізілу мәртебесінің өзгеруіне сәйкес автоматты түрде берілуге тиіс.

3.4. Тапсырыс берушінің инфрақұрылымымен интеграциялау.

Шешім тапсырыс берушінің инфрақұрылымымен үйлесімді болуы, өрістетуді қолдауы немесе өзінің бұлттық сервистерінде орналастырылуы, сондай-ақ жұмыс істеп тұрған жүйелермен (CRM, MMP, биллинг және басқалары) интеграциялануы тиіс.

3.5. Сенімділік және масштабталу.

Жүйе пайдаланушылардың тәулік бойы жұмыс істеуін және іркілістер кезінде жұмыс қабілеттілігін жедел қалпына келтіруді қамтамасыз ететін сенімділікті иеленуі тиіс.

3.6. Орындаушы Платформасының Жеке кабинетіне қолжетімділік ұсыну; ол WhatsApp аккаунттарын тіркеу, шаблондарды баптау, рассылкаларға арналған аудиторияларды басқару, шығыс хабарламаларды баптау және жіберу, тіркелген WhatsApp аккаунттары мен олар арқылы жіберілген хабарламалар бойынша статистика жүргізу мүмкіндіктерін қамтуы тиіс.

Жеке кабинет пайдаланушылардың шексіз санын жасауды, рөлдік қолжетімділік моделін және аккаунттар, науқандар, сценарийлер мен есептер бойынша құқықтарды шектеуді қолдауы керек.

3.7. Хабарламаларды жасауға және диалогтарды өңдеуге арналған Low-code функционалы.

Бизнес-пайдаланушы әзірлеушілерге тәуелділікті азайту мақсатында Low-code визуалды интерфейсі арқылы хабарламаларды, диалогтарды және маркетингтік науқандарды жасау мен баптау мүмкіндігіне ие болуы тиіс.

3.8. Клиенттерден келетін хабарламаларды автоматты түрде өңдеу.

Жүйеде абоненттерден компанияның WhatsApp аккаунтына келіп түсетін хабарламаларды автоматты түрде өңдеу функционалы болуы тиіс. Кіріс хабарламаларды өңдеуді Тапсырыс берушінің AI-боты, оператор немесе Жүйеде белгіленген сценарий бойынша орындауы мүмкін.

3.9. Диалогтар тарихы.

Өзара іс-қимылдың тиімділігін талдау және туындаған мәселелерді шешу үшін бизнес-пайдаланушылардың клиенттермен байланыс тарихының толық журналдарына, соның ішінде барлық хабарламалар мен жауаптардың егжей-тегжейлі мәліметтеріне қолжетімділігі болуы тиіс.

3.10. Автожауаптар.

Жүйенің баптауларына байланысты, абоненттен хабарлама алынған және өңделгеннен кейін сәлемдесу және ақпараттық хабарламаларды (автожауаптарды) жіберу жүзеге асырылуы тиіс, мысалы:

- сәлемдесу хабарламасы;
- клиентті жауапты күтудің болжамды уақыты туралы ақпараттандыру;
- клиентті хабарламаның басқа WhatsApp чатына қайта бағытталғаны туралы ақпараттандыру.

3.11. Чат-ботпен интеграциялау.

Диалог дизайнына интеграциялау кезінде Жүйе кезек үшін бапталған өзінің немесе үшінші тараптың чат-ботын өтініштерді өңдеуге қосуы тиіс. Чат-бот клиенттердің стандартталған сұрақтарына жауап бере алады және қажетті ақпаратты ұсына отырып, сұранысты шеше алады. Егер оператордың көмегі қажет болса, чат-бот өтінішті басқа WhatsApp чатындағы операторға қайта бағыттайды.

3.12. Деректерді сақтау.

Клиенттер туралы барлық деректер мен өзара іс-қимыл тарихы қорғалған дерекқорда кемінде 2 жыл бойы сақталуы тиіс. Дерекқор жылдам сұраныстар мен талдауды қолдауы, сондай-ақ басқа жүйелермен интеграциялану үшін қолжетімді болуы тиіс.

3.13. Операциялар мен сценарийлерді баптау.

Бизнес-пайдаланушы диалог сценарийлеріне байланысты әртүрлі әрекеттерді, соның ішінде басқа жүйелермен өзара іс-қимылды, дерекқорда жазбалар жасауды немесе хабарламалар жіберуді баптай алуы тиіс.

3.14. Хабарламаларды жаппай тарату.

Жүйе хабарламаларды жаппай жолдауды қолдауы тиіс, бұл ретте ол алушыларды баптауда икемділікті қамтамасыз етуі және API немесе интерфейс арқылы тізімдерді басқаруға мүмкіндік беруі керек.

Жүйе интерфейс арқылы Орындаушыны міндетті түрде тартпай-ақ, науқанды тоқтата тұру, қайта бастау және мерзімінен бұрын тоқтату мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс.

3.15. Мониторинг және есептер.

Жүйе жіберілген хабарламалардың мәртебелерін, соның ішінде жеткізілу мәртебесін, оқылуын және интерактивті элементтерді басуды қадағалауға арналған функционалды ұсынуы тиіс.

3.16. Алушылардың келісімі, жазылымнан бас тарту және қара тізім

3.16.1. Жүйе таратылымдардан бас тартуды («STOP», «СТОП», «Бас тарту» және қазақ пен орыс тілдеріндегі баламаларын, жазылымнан бас тарту батырмасын) автоматты түрде тануы, нөмірді қара тізімге енгізуі және API/webhook арқылы Тапсырыс берушіге жазылымнан бас тарту туралы оқиғаны беруі тиіс.

3.16.2. Жүйе Тапсырыс берушінің қолмен басқарылатын, .csv немесе .xlsx форматында жүктелетін және түсірілетін, сондай-ақ API арқылы Тапсырыс берушінің жүйелерімен синхрондалатын бірыңғай қара тізімін жүргізуі тиіс.

3.16.3. Жүйе Тапсырыс берушіге жазылымнан бас тартулар мен шағымдардың санын, нөмірдің сапа рейтингін және Meta-ның жіберу лимитін көрсетуі тиіс. Орындаушы рейтингтің немесе лимиттің төмендегені туралы Тапсырыс берушіні 2 сағат ішінде хабардар етуге міндетті.

3.16.4. Орындаушы өзінің кінәсінен немесе осы бөлімді орындамау салдарынан туындаған нөмірді шектеулер мен блоктаулар үшін жауапты болады және оларға шағым түсіруге жәрдемдесуге міндетті. Тапсырыс беруші берілген базада келісімнің болуына жауапты болады.

4. Функционалдық талаптар.

4.1. Интерактивті пернелердің кликабельділігі.

Опцияларды таңдауға немесе сілтемелерге өтуге арналған батырмалар сияқты интерактивті батырмалар басылатын болуы және олар басылған кезде жүйенің дұрыс жауап беруін қамтамыз етуі тиіс.

4.2. Хабарламалар мен сценарийлерді жасауға арналған Low-code интерфейсі.

Бизнес-пайдаланушы хабарламаларды, чат-боттарды және басқа да функционалдарды жасау мен баптауға арналған қарапайым визуалды редакторға қол жеткізе алуы тиіс. Бұл редактор интуитивті түсінікті болуы және бағдарламалау бойынша білімді талап етпеуі тиіс.

Жүйе сценарийлердің нұсқалылығын қолдауы, жарияланымға дейін тестілеуді, шимай нұсқаларды сақтауды, жаңа нұсқаны жариялауды және алдыңғы нұсқаға қайта оралу мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс.

4.3. Чат-боттармен интеграциялау.

Жүйе әртүрлі чат-боттармен (соның ішінде үшінші тараптық боттармен) интеграцияны қолдауы, сондай-ақ бизнес-процестерді баптауды жеңілдету үшін оларды жылдам пайдалануға арналған үлгілерді ұсынуы тиіс.

4.4. Хабарлама үлгілері.

Жүйеде мәтінді, суреттерді, батырмаларды және басқа да элементтерді қолдайтын дайын хабарлама үлгілері болуы тиіс. Үлгілер таратылымдардың әртүрлі түрлері үшін оңай бейімделетін болуы тиіс.

4.5. Kcell бизнес-платформаларымен интеграция.

Жұмыс тиімділігін арттыру үшін жүйе әртүрлі бизнес-операцияларды орындау мақсатында Mobile Marketing Platform және биллинг сияқты Kcell-дің түрлі бизнес-платформаларымен интеграциялануы тиіс.

4.6. Бірнеше тілді қолдау.

Бот пен жүйе аудиторияны кеңінен қамтуды қамтамасыз ету үшін бірнеше тілде (қазақ және орыс) жұмыс істеуді қолдауы тиіс.

4.7. AI-ботты баптау.

Тапсырыс берушінің AI-боты білім базасын, сұратуларды өңдеу ережелерін және жауап беру баптауларын өз бетінше басқарады. Орындаушы бұл баптауларды шектемеуі тиіс және Тапсырыс берушінің AI-боты жауаптарының мазмұны үшін жауап бермейді.

4.8. Сұратуларды AI арқылы өңдеу.

Өтініштерді AI арқылы өңдеу (сұратуларды жіктеу, жауаптарды қалыптастыру, білім базасымен жұмыс істеу) Тапсырыс берушінің AI-боты арқылы жүзеге асырылады.

Жүйе диалог контексін (диалог сәйкестендіргіші, пайдаланушы нөмірі, тарихы) сақтай отырып, Тапсырыс берушінің AI-ботымен webhook арқылы интеграцияны қамтамасыз етуі тиіс: оған пайдаланушылардың кіріс хабарламаларын беруі және пайдаланушыларға оның жауаптарын WhatsApp-қа жеткізуі тиіс.

AI-ботпен өзара әрекеттесу асинхронды: Жүйе кіріс хабарламаны вебхук шақыруы арқылы береді (3.1-тармақ), AI-бот жауапты жіберу API-ын жеке шақыру арқылы қайтарады (2.1-тармақ). Вебхук шақыруына HTTP-жауаптың денесінде жауапты беру талап етілмейді және көзделмейді.

Жүйе Тапсырыс берушінің AI-ботының сигналы бойынша немесе Жеке кабинетте белгіленген ережелер бойынша диалогты беру сценарийлерін қолдауы тиіс: AI-боттан операторға немесе сыртқы бизнес-процеске және керісінше.

Хабарламаны AI-ботқа беру және Жүйе тарапынан пайдаланушыға жауапты жеткізу уақыты 5 секундтан аспауы тиіс. Жүйе Тапсырыс берушіге AI-бот қолжетімсіз болған жағдайда қолданылатын әрекетті (аяқтаушы-хабарлама, қайталап көру, операторға беру немесе басқа процесс) баптауға мүмкіндік беруі тиіс. 5 (бес) секундтық норматив Жүйе тарапындағы өңдеуге қатысты болады және екі интервалдың қосындысы ретінде есептеледі: Жүйеден хабарламаны қабылдағаннан бастап AI-боттың вебхукын шақыруға дейін және AI-боттың жауабын қабылдағаннан бастап хабарламаны Жүйеге бергенге дейін. AI-боттың жауапты қалыптастыру уақыты нормативке кірмейді.

Егер жіберу API-ы қабылдаған хабарлама абонентке жеткізілмесе, Жүйе бұрын берілген мазмұнды жеткізуді қайталап көру әрекеттерін орындайды. Бұл жағдайда AI-боттың вебхукын қайталап шақыру болмайды. Егер қайталап жеткізу мүмкін болмаса, соның ішінде WhatsApp-тың сервистік терезесінің шегінен шығып кеткен жағдайда Жүйе мұны есептілікте тіркейді және тиісті мәртебені береді.

Егер AI-боттан жаңа жауап сұрату қажет болса, ол оқиғаның жеке түрі ретінде ресімделеді және бастапқы хабарламаны қайталап жеткізу емес.

AI-боттың қолжетімсіздігі деп 2xx ауқымынан тыс кодпен қайтарылған жауап немесе 3.1-тармақта көзделген барлық қайталап көру әрекеттерінде таймауттың өтіп кетуі есептеледі. Бапталатын әрекет осы әрекеттер таусылғаннан кейін қолданылады.

Диалогты операторға беруді AI-бот жіберу API-ын шақырудағы белгі арқылы бастайды (2.1-тармақ), оның құрамын Тараптар техникалық құжаттамада келіседі. Оператордың жұмысы аяқталғаннан кейін диалогты AI-ботқа қайтару вебхуктың жеке оқиғасымен беріледі (3.1-тармақ).

Жүйе сұратулар мен жауаптардың тарихын 3.12-тармақта белгіленген мерзім ішінде жүктеп алу мүмкіндігімен жүргізеді. Диалогтардың деректерін Орындаушы модельдерді оқыту үшін және қызмет көрсетуден басқа өзге мақсаттарда пайдалана алмайды.

4.9. Emoji-лерді және еркін мәтіндік жауаптарды қолдау.

Жүйе WhatsApp пен Тапсырыс берушінің AI-боты арасында пайдаланушылардың Emoji-лерін және еркін мәтіндік жауаптарын ешқандай шығынсыз және бұрмалаусыз дұрыс қабылдауы, беруі және жеткізуі тиіс.

4.10. Жауапкершілік шекаралары.

Орындаушы хабарламаларды қабылдауға, оларды Тапсырыс берушінің AI-ботына беруге және пайдаланушыларға жауаптарды жеткізуге жауапты болады. Орындаушы Тапсырыс берушінің AI-боты жауаптарының мазмұны мен сапасына және оның қолжетімсіздігіне жауапты емес.

4.11 Ұсынылатын ағындар схемасы

Ағын	Қайдан - қайда	Тәсілі
Жіберу	ММР және AI-бот → Орындаушы	Орындаушының API-ы (2.1)
Күйлер	Орындаушы → ММР	3.3-тегі Endpoint
Науқан батырмасына жауап	Орындаушы → ММР	3.2-дегі Endpoint
Еркін мәтін, медиа	Орындаушы → AI-бот	Webhook (3.1)
Операторға беру	AI-бот немесе Жүйе → оператор	Абонентке сервистік WhatsApp-қа сілтеме беру

5. Есептілікке қойылатын талаптар.

5.1. Оқиғалар журналы

5.1.1. Жіберумен, жеткізумен, хабарламалардың оқылуымен, Пайдаланушылардың интерактивті элементтермен өзара әрекеттесуімен, сондай-ақ диалогтарды жүргізумен және аяқтаумен байланысты барлық оқиғалар Платформаның оқиғалар журналында тіркелуі тиіс.

5.1.2. Оқиғалар журналы Платформада тиісті оқиға тіркелген күннен бастап кемінде 6 (алты) ай бойы сақталуы тиіс және сақтаудың бүкіл мерзімі ішінде Тапсырыс берушіге қарау, іздеу, сүзгілеу және жүктеп алу үшін қолжетімді болуы тиіс.

5.1.3. Әрбір оқиға бойынша журналда хабарламалардың жіберілген, жеткізілген және оқылған күні мен уақыты, хабарламалардың мәртебелері, Пайдаланушылардың интерактивті элементтермен өзара әрекеттесуі, Пайдаланушылардың жауаптары туралы мәліметтер, сондай-ақ қателер болған жағдайда олардың себептері қамтылуы тиіс.

5.2. Таратпа бойынша есеп

5.2.1. Әрбір таратылым аяқталғаннан кейін Платформа таратылым нәтижелері бойынша автоматты түрде есеп қалыптастыруы және Тапсырыс берушіге аталған есепті қарау мен жүктеп алу мүмкіндігін ұсынуы тиіс.

5.2.2. Таратпа бойынша есепте кемінде келесі ақпарат қамтылуы тиіс:

- таратпаның атауы мен сәйкестендіргіші;
- тараптпа жүргізілетін күні мен уақыты;
- Пайдаланушының нөмірі (MSISDN);
- хабарламалардың күйлері: жіберілді, жеткізілді, оқылды, жіберілмеді, жеткізілмеді;
- хабарламалардың жіберілген, жеткізілген және оқылған күні мен уақыты;
- таңдалған интерактивті батырмалар туралы ақпарат және Пайдаланушылар жауаптарының мәтіні;
- сәтсіз жіберу немесе жеткізу кезіндегі қателердің себептері және/немесе кодтары;
- диалогты өңдеу белгісі (AI-бот/оператор/өңдеусіз) және операторға беру фактісі;
- диалогтың және/немесе хабарламаның құны.

5.3. Диалогтарды жүктеп алу

Платформа таңдалған кезеңдегі барлық диалогтар мен есептерді .csv және .xlsx форматтарында қарау, іздеу, сүзгілеу және жүктеп алу мүмкіндігін ұсынуы тиіс. Жүктеп алынған файлда Пайдаланушының нөмірі

(MSISDN), хабарламалардың күні мен уақыты, диалогтың мазмұны, хабарламалардың мәртебелері, Пайдаланушының өзара әрекеттесуі туралы ақпарат және диалог бойынша басқа да қолжетімді деректер қамтылуы тиіс.

5.4. Есептілікті автоматты түрде алу

5.4.1. Платформа Тапсырыс берушінің API және/немесе басқа келісілген интеграция механизмі арқылы таратылымдар мен диалогтардың нәтижелері туралы деректерді автоматты түрде алу мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс.

5.4.2. Берілетін деректерде хабарламалардың жіберілу, жеткізілу және оқылу мәртебелері, Пайдаланушылардың интерактивті элементтермен өзара әрекеттесуі, Пайдаланушылардың жауаптары, қателердің себептері, сондай-ақ қолданылатын тарификация болған жағдайда диалогтардың және/немесе хабарламалардың құны туралы ақпарат қамтылуы тиіс.

5.4.3. Деректерді беру мерзімділігі, форматы, өрістердің құрамы және интеграцияның техникалық параметрлері техникалық құжаттамамен айқындалады және Тараптармен бөлек келісіледі.

6. Қызмет көрсету сапасы.

6.1. Орындаушы өзінің жауапкершілік аймағында есепті кезең (кезең) ішінде Тапсырыс беруші үшін қызметтің кемінде 99,5 % уақыт бойы қолжетімді болуын қамтамасыз етуі тиіс. Орындаушының жауапкершілік аймағы – Платформаның Тапсырыс берушіден ІМ-хабарламаларды қабылдауы, оларды өңдеуі және Сервис провайдеріне беруі.

6.2. Орындаушы қызмет көрсетудегі үзіліске әкеп соққан авариялық жағдайлар туралы Тапсырыс берушіні мұндай жағдай тіркелген сәттен бастап 20 (жиырма) минут ішінде электрондық пошта арқылы хабардар етеді.

6.3. Жоспарлы жұмыстар кемінде 10 жұмыс күні бұрын келісілуі тиіс және келісілген кесте сақталған жағдайда ғана қолжетімділікті есептеуде ескерілмейді.

7. Техникалық қолдау

7.1. Қызметтің сапалы көрсетілуін қамтамасыз ету үшін Орындаушы техникалық қолдау қызметінің жұмысын ұйымдастырады.

7.2. Техникалық қолдау қызметінің жұмыс режимі – аптасына 7 (жеті) күн, тәулігіне 24 (жиырма төрт) сағат, жылына 365 (үш жүз алпыс бес) күн.

7.3. Қызметке техникалық қолдау көрсетуді орындау шеңберінде Орындаушы мынадай жұмыстардың орындалуын қамтамасыз етеді:

• Қызметтің жұмысқа қабілеттілігі мен көрсетілу сапасына жедел мониторинг жүргізу.

• Платформа жұмысындағы қызмет көрсетудегі үзілістерге әкеп соққан қателерді жою.

• Тапсырыс берушіні Платформадағы жоспарланған техникалық жұмыстар туралы хабардар ету.

• Тапсырыс берушінің өтініштерін қабылдау және тіркеу.

• Қызметтің сапалы көрсетілуін қамтамасыз ету үшін Платформа конфигурациясына өзгерістер енгізу.

• Жекелеген IM-хабарламалардың жеткізілмеу немесе жеткізілуінің кешігу себептерін анықтау және Тапсырыс берушіге ақпарат ұсыну.

• Тапсырыс берушіге қызмет жұмысы бойынша кеңес беру.

7.4. Орындаушының техникалық қолдау қызметімен өзара іс-қимыл жасау үшін Тапсырыс беруші Орындаушыға мұндай өзара іс-қимылды жүргізуге уәкілеттік берілген өз қызметкерлерінің байланыс деректерін 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірмей Орындаушының электрондық поштасына ұсынады. Орындаушының техникалық қолдау қызметіне өтініштер тек ұсынылған байланыс тұлғаларының тізімінен ғана қабылданады.

7.5. Тапсырыс беруші мұндай өзгерістер туындаған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күні ішінде байланыс тұлғалары тізімінің өзгергені туралы Орындаушыға хабарлайды.

7.6. Тапсырыс берушінің Орындаушының техникалық қолдау қызметіне барлық өтініштері электрондық пошта арқылы жүзеге асырылуы тиіс.

7.7. Күрделі жағдайлар туындаған кезде өзара іс-қимыл Орындаушының техникалық қолдау телефоны бойынша жүзеге асырылуы мүмкін.

7.8. Тапсырыс берушінің әрбір өтінішін Орындаушы өтініштерді өңдеу жүйесінде тіркейді, оған санат береді және өтініштің қызмет көрсетуге ықпал ету сипаты мен дәрежесіне сәйкес басымдықты айқындайды.

7.9. Өтініштердің басымдық деңгейлері, оларды тіркеу, жауап беру және шешу мерзімдері, сондай-ақ өңдеу кестесі келесі кестеге сәйкес айқындалады:

Өтініш санаты	**Өтініштің басымдығы**	**Өтінішті тіркеу мерзімі**	**Жауап беру / жұмысты бастау уақыты**	**Уақытша шешімді ұсыну мерзімі**	**Түпкілікті шешімді ұсыну мерзімі**	**Тапсырыс берушіні хабардар ету мерзімділігі**	**Өңдеу кестесі**
Қызмет көрсетудің толық немесе айтарлықта						Авариялық жағдай жойылғанға	

й үзілуіне әкеп соққан немесе әкеп соғуы мүмкін авариялық жағдай	**Бұғаттаушы (авариялық)**	10 (он) минуттан аспайды	20 (жиырма) минуттан аспайды	1 (бір) сағаттан аспайды	1 (бір) жұмыс күнінен аспайды	дейін 30 (отыз) минутта кемінде бір рет	Тәулігіне 24 (жиырма төрт) сағат, аптасына 7 (жеті) күн
Платформа жұмысындағы қызмет көрсетуге айтарлықтай әсер ететін, бірақ оны көрсетуді толық тоқтатуға әкеп соқпайтын қате немесе бұзылу	**Жоғары**	20 (жиырма) минуттан аспайды	30 (отыз) минуттан аспайды	Техникалық мүмкіндік болған жағдайда.	5 (бес) күнтізбелік күннен аспайды	Тапсырыс берушінің сұратуы бойынша немесе өтініш мәртебесі айтарлықтай өзгерген жағдайда	Тәулігіне 24 (жиырма төрт) сағат, аптасына 7 (жеті) күн
Платформа конфигурациясына өзгерістер енгізу; Пайдаланушыларға жекелеген IM-хабарламалардың жеткізілмеу немесе кешігіп жеткізілу себептерін анықтау; қызмет көрсетуге	**Орташа**	20 (жиырма) минуттан аспайды	4 (төрт) сағаттан аспайды	Орнатылмайды	14 (он төрт) күнтізбелік күннен аспайды	Тапсырыс берушінің сұратуы бойынша немесе өтініш мәртебесі айтарлықтай өзгерген жағдайда	Жұмыс күндері сағат 10:00-ден 19:00-ге дейін

шектеулі әсер ететін өзге де өтініштер							
Қызметтің жұмысы бойынша кеңес беру, ақпараттық сұратулар және қызмет көрсетуге айтарлықтай әсер етпейтін өзге де өтініштер	**Төмен**	20 (жиырма) минуттан аспайды	8 (сегіз) сағаттан аспайды	Орнатылмайды	30 (отыз) күнтізбелік күннен аспайды	Тапсырыс берушінің сұратуы бойынша	Жұмыс күндері сағат 10:00-ден 19:00-ге дейін

7.10. Авариялық өтініштер үшін Орындаушы осы құжаттың 7.9-тармағында көрсетілген кестеде белгіленген жауап беру уақыты шегінде өтінішті өңдеуге жауапты маманның тағайындалуын және Авариялық жағдайды жою жөніндегі жұмыстардың басталуын қамтамасыз етеді.

7.11. Егер мұндай өтініштің мазмұны осы техникалық ерекшелікте (тапсырмада) көзделген техникалық қолдау көрсету жөніндегі жұмыстардың көлеміне кірмейтін болса, Орындаушы өтінішті қараудан немесе шешуден дәлелді түрде бас тартуға құқылы.

7.12. Өтінішті шешу уақытын есептеу кезінде Орындаушының тіркелген сәттен бастап өтінішпен нақты жұмыс істеген уақыты ғына ескеріледі.

7.13. Операторлар тарапында өтінішті шешу уақытын Операторлар анықтайды. Оператор мен Сервис провайдері тарапында өтінішті шешу барысы туралы ақпарат Тапсырыс берушіге келіп түсуіне қарай беріледі.

7.14. Өтінішті шешу үшін техникалық қолдау қызметіне өтінішті қалыптастыру кезінде Тапсырыс беруші егжей-тегжейлі ақпаратты ұсынады.

7.15. Егер өтінішпен жұмыс істеу процесінде Орындаушы өтінішті шешу үшін Тапсырыс берушінің қосымша ақпарат ұсынуы қажет деген қорытындыға келсе, Орындаушы сұратады, ал Тапсырыс беруші, егер оны ұсыну Тапсырыс берушінің өзге де міндеттемелерін бұзбайтын болса және онда сұратылған ақпарат бар болса, мұндай ақпаратты ұсынады.

7.16. Апаттық жағдайларды жою бойынша жұмыстарды орындау кезінде Орындаушы Тапсырыс беруші тарапынан іс-қимылдарды талап ететін қателерді жоюдың ұйымдастырушылық және (немесе) техникалық тәсілдері мен айналып өту жолдарын пайдалану бойынша ұсыныстар қалыптастыра алады.

7.17. Орындаушы Тапсырыс берушіге жекелеген Пайдаланушылардың IM-хабарламаларды алуындағы жергілікті қиындықтарға байланысты өтініштерді шешуде жәрдем көрсетеді, бұл ретте аталған қиындықтардың себебі Пайдаланушының, Оператордың немесе Сервис провайдерінің жауапкершілік аймағында анықталады. Тапсырыс берушіге жәрдемдесу Орындаушының, Оператордың және Сервис провайдерінің техникалық және ұйымдастырушылық мүмкіндіктеріне қарай көрсетіледі.

8. Есеп айырысу тәртібі.

8.1. **Төлем түрі:** ай сайын, қызметті пайдаланған әр ай үшін айлық төлемнің 100% мөлшерінде, кейіннен төлеу, тараптар көрсетілген қызметтер актісіне қол қойған және шот-фактураны алған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен кешіктірілмейтін мерзімде.

8.2. Орындаушы ай сайын Қызмет көрсету статистикасы туралы есепті және өткізілген трафик бойынша деректерді салыстыруды жүргізу рәсімін ұсынуы тиіс.

9. Орындаушыға қойылатын талаптар

9.1. Орындаушы немесе оның үлестес тұлғалары WhatsApp Business қызметтерін Meta Platforms, Inc. компаниясымен жасалған тікелей шарт негізінде немесе осындай қызметтерді көрсетуге тиісті өкілеттіктері бар Meta компаниясының ресми провайдері/өкілі арқылы ұсынуға тиіс. Орындаушы осындай ынтымақтастықты және тиісті серіктестің ресми мәртебесін растайтын құжаттарды ұсынуға тиіс.

9.2. Орындаушының телекоммуникация саласында WhatsApp Business API-мен жұмыс істеу тәжірибесі және осы салада сәтті іске асырылған кейстері болуы тиіс. Аталған тәжірибе орындалған жұмыстар актілерімен, шарттармен немесе клиенттердің ресми референс-хаттарымен құжатталған түрде расталуы тиіс.

9.3. Орындаушы маркетинг және клиенттермен коммуникация мақсатында WhatsApp-ты енгізу және пайдалану бойынша сәтті іске асырылған жобалардың мысалдары қамтылған портфолио ұсынуы тиіс. Портфолиоға 2021 жылдан бастап іске асырылған кейстерді енгізу ұсынылады. Портфолиода әрбір кейс бойынша келесі ақпарат қамтылуы тиіс:

- Жобаның атауы және қысқаша сипаттамасы.
- Тапсырыс берушінің саласы (егер бұл телекоммуникация саласы болса, көрсетіледі).
- WhatsApp-ты енгізу мақсаты және алға қойылған міндеттер.
- Іске асырылған шешімдердің сипаттамасы (интеграциялар, автоматтандыру, чат-боттарды пайдалану және т.б.).

· Жеткізілген нәтижелер (мысалы, сату көлемінің өсуі, конверсияның артуы, байланыс орталығына жүктеменің төмендеуі және т.б.).

· Іске асыру кезеңі.

· Құжаттамалық растаулар (мүмкіндігінше): пікірлер, актілер, жария кейстерге сілтемелер, контенттің скриншоттары және т.б.

9.4. Орындаушы бизнес-пайдаланушыларға процестерді өз бетінше басқара алуы үшін Low-code интерфейсіне қолжетімділікті ұсынуы тиіс.

9.5. Орындаушы Тапсырыс берушінің ішкі жүйелерімен (мысалы, Mobile Marketing Platform, биллинг) интеграциялану үшін құжаттама мен API ұсынуы тиіс.

9.6. Орындаушының Платформасы хабарламалардың тұрақты жеткізілуін қамтамасыз етуі және масштабтау мүмкіндігімен секундына кемінде 50 хабарлама (орташа) және секундына 150 хабарлама (шың жүктемеде) кепілді өткізу қабілеттілігіне ие болуы тиіс.

9.7. Барлық өтініштер, хат-хабарлар тарихы және құпия ақпаратты қамтитын кез келген басқа деректер ҚР аумағында сақталуы тиіс. (Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңы (11.07.2017 ж. жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен)).

9.8. Орындаушы диалогтар деректерін және Тапсырыс берушінің білім базасын модельдерді оқыту үшін және қызмет көрсетуден басқа өзге мақсаттарда пайдалануға құқылы емес.

Қол қойған	Мусин Дастан Жикемуратович
Қол қойылған күні	28.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1265255
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (571 У, 4564965) Услуги по составлению списков адресатов и рассылке материалов по ним

Заказчик: Акционерное общество "Кселл"

Организатор: Акционерное общество "Кселл"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	571 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по составлению списков адресатов и рассылке материалов по ним, Составление списков адресатов и рассылка материалов по ним
Дополнительная характеристика	-
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, г. Алматы
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора в течение 365 календарных дней
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Услуга на проведение роботизированных рассылок через мессенджер Whatsapp Business с целью продвижения продуктов компании

Глоссарий:

Наименование термина	**Определение**
Whatsapp Business API (WABA)	предоставляет возможность автоматизировать общение с клиентами, позволяя сторонней программе взаимодействовать с WhatsApp без прямого участия человека.

API	это набор способов и правил, по которым различные программы общаются между собой и обмениваются данными.
Пользователь	пользователь Whatsapp, в группе маркетинговой рассылки.
Postpaid	постоплатная система расчета.
MSISDN	Mobile Station International Subscriber Directory Number - телефонный номер абонента в междун ародном формате.
Low-code	Подход к разработке, при котором интерфейсы, логика и процессы создаются с минимальным участием программистов.
SOAP/REST API	Протоколы взаимодействия между системами.
Система	В данном ТЗ под Системой понимается технологическое решение, предоставляемое Исполнителем, включающее интерфейс, серверную часть, API, интеграции, чат-ботов и другие компоненты, обеспечивающие коммуникации с пользователями через WhatsApp Business API.

Чат-бот	программа, автоматизирующая диалог с пользователями по заданным сценариям.
Кампания	Маркетинговая активность, направленная на отправку сообщений пользователям в определённый период времени.
Интерактивные кнопки	Элементы интерфейса, с помощью которых пользователь может выбрать ответ или действие.
Массовая рассылка	Одновременная отправка сообщений большому количеству получателей.
Сообщение	Отдельное исходящее или входящее сообщение, переданное через WhatsApp Business API.
Исходящее сообщение	Сообщение, инициированное Заказчиком
Диалог	Взаимодействие с пользователем в рамках установленного периода и правил тарификации WhatsApp.

1. Общие требования.

1.1. Система должна обеспечивать регистрацию, подключение и управление неограниченным количеством аккаунтов WhatsApp Business API, WABA-аккаунтов и MSISDN без ограничения со стороны платформы. Также перенос существующих WABA-аккаунтов, принадлежащих Заказчику, на платформу Исполнителя.

1.2. Возможность централизованного управления всеми подключенными аккаунтами через единый Личный кабинет с разграничением прав доступа.

1.3. Верификация компании в Meta и настройка профиля WABA.

1.4. Согласование шаблонов категории «Маркетинг» (с картинками, видео и интерактивными кнопками).

1.5. Система должна обеспечивать создание, настройку, редактирование, тестирование, публикацию и одновременное использование неограниченного количества диалоговых и маркетинговых сценариев без ограничения со стороны Платформы.

Создание и изменение сценариев должно осуществляться бизнес-пользователями через Low-code интерфейс без обязательного привлечения разработчиков Исполнителя.

1.6. Возможность подключения AI-бота Заказчика и low-code интерфейс для управления диалогами.

1.7. Возможность ручного запуска кампаний через интерфейс.

1.8. Интеграция с AI-ботом Заказчика.

1.9. Проведение рассылки до 200 000 пользователей в месяц.

1.10. Срок развертывания, настройки и ввода Платформы в эксплуатацию, включая подключение и настройку аккаунтов WhatsApp Business API, интеграцию с внутренними системами Заказчика, настройку необходимых сценариев и запуск маркетинговых кампаний, должен составлять не более 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания договора и предоставления Заказчиком необходимых исходных данных и материалов.

2. Технические требования.

2.1. Гибкий API для отправки сообщений.

Система должна предоставлять открытое и документированное API, позволяющее сторонним информационным системам интегрироваться с WhatsApp для отправки сообщений различного формата.

Пример:

```
curl -i -X POST \
  "https://graph.facebook.com/v21.0/YOUR_PHONE_NUMBER_ID/messages" \
  -H "Authorization: Bearer YOUR_ACCESS_TOKEN" \
  -H "Content-Type: application/json" \
  --d
{
"Data": {
   "callbacks": {
          "delivery":  "http://*****/adtarget/Delivery/registerCampaignDeliveryReport/{campaignID}/5887da6e-acb3-4c4f-b39f-62e80e4a9709/a3529409-75f4-4441-989a-1f1736affa3c/{msisdn}/Number",
        "response":  "http://****/adtarget/response/register/registerInteractiveResponse/{campaignID}/5887da6e-acb3-4c4f-b39f-62e80e4a9709/81bcc0b0-4cd1-45cc-90d6-67d06b5d5e54/{msisdn}/Number?channelName=WhatsApp"
   },
   "clientPrimaryId": "03ab2a40-e38e-4c27-abb9-7d3864583638",
   "campaignId": 38320,
   "campaignPriority": 5,
   "campaignStartDate": "2026-02-17T00:00:00+05:00",
```

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

"campaignEndDate": "2026-02-22T00:00:00+05:00",

"activityId": "fe328066-57e8-42e5-b329-0ab2334c6a6a",

"flowExecutionId": "e5f9448b-d558-4031-949e-7200111f090e",

"content": {

"messaging_product": "whatsapp",

"to": "7700000000",

"type": "template",

"template": {

"name": "promo_offer",

"language": {

"code": "ru"

},

"components": [

{

"type": "body",

"parameters": [

{

"type": "text",

"text": "We have a special offer just for you!"

}

]

},

{

"type": "button",
"sub_type": "quick_reply",
"index": "0",
"parameters": [
{
"type": "payload",
"payload": "YES_INTERESTED"
}
]
}
]
}
}
}
}

2.2. Передача ответов пользователей и статусов доставки через API

Система Исполнителя должна обеспечивать передачу в инфраструктуру Заказчика ответов пользователей и статусов доставки сообщений, направленных через WhatsApp Business API.

При отправке сообщения Заказчик передает в API параметры, необходимые для обработки сообщения, включая отдельными полями URL (endpoint) для получения:

· ответов пользователей (response callback);

· статусов доставки сообщений (delivery callback).

Система Исполнителя должна использовать указанные в параметрах отправки callback-адреса для передачи соответствующей информации в инфраструктуру Заказчика.

2.3. Исключение подмены абонентского номера.

Система должна исключать возможность использования абонентом чужого номера телефона для получения услуг от имени других пользователей.

2.4. Контроль доступа к объектам.

В системе необходимо реализовать корректный механизм контроля доступа, предотвращающий возможность эксплуатации уязвимостей типа IDOR (Insecure Direct Object Reference), при которых пользователь может получить доступ к объектам, не принадлежащим ему.

2.5. Подтверждение владения номером.

Система должна обеспечивать механизм аутентификации, позволяющий подтверждать, что пользователь, совершающий действия, является владельцем номера телефона, в отношении которого выполняются эти действия.

2.6. Размещение API.

Все внешние интеграционные API-endpoints, предназначенные для взаимодействия с системой Заказчика, должны быть размещены на платформе Gravity.io в инфраструктуре Заказчика. Дополнительно необходимо обеспечить механизм гибкой настройки ограничения пропускной способности (rate limiting) на уровне вызовов API Компании и ведение полной истории обращений (логирование всех вызовов API), включая дату, параметры запроса, ответ и результат авторизации.

2.7. Обязательная авторизация при обращении.

Все обращения к API-endpoints, размещенным на Gravity.io, должны сопровождаться авторизацией.

3. Требования к Webhook.

3.1 Необходимо чтобы Исполнитель поддерживал отправку сообщений на webhook Заказчика в формате JSON со следующей структурой (наименования регистрозависимы):

{

“id”: ID сообщения (строка)

“subscriber”: {

“identifier”: номер телефона клиента, который нам пишет (строка)

}

“userInfo”: {

“userName”: имя пользователя (строка)

}

“messageContent”: {

“type”: тип сообщения из списка: “TEXT”, “DOCUMENT”, “AUDIO”, “IMAGE”, “CONTACTS”, “VIDEO”, “LOCATION”

“ Response”: ответы: BUTTON/INTERACTIVE”

“attachment”: {

“url”: URL для скачивания файла

“name”: наименование вложения

}

“location”: {

“longitude”: долгота (строка)

“latitude”: широта (строка)

“address”: адрес (строка)

}

“text”: текст сообщения абонента

}

“receivedAt”: дата и время получения сообщения провайдером (строка)

}

В URL адрес webhook’а у Заказчика должна быть возможность прописать дополнительные статические данные в административной панели Исполнителя. Исполнитель может добавить к текущей структуре дополнительную информацию о сообщении, но те данные что представлены в структуре выше должны отправляться сервису Заказчика именно в таком виде.

При недоступности webhook Заказчика Исполнитель должен выполнять автоматические повторные попытки доставки события в соответствии с согласованной политикой повторной отправки.

3.2. Передача ответа пользователя через API

При взаимодействии клиента с системой, включая нажатие кнопки, отправку текстового ответа или иные доступные типы взаимодействия, система должна передавать информацию о взаимодействии пользователя на указанный Заказчиком response callback.

Передаваемые данные должны содержать, как минимум:

- источник и канал взаимодействия;
- текст/значение ответа пользователя;
- статус обработки запроса;
- информацию об ошибке и код ошибки.

Пример запроса:

curl --location *'http://****/adtarget/response/register/registerInteractiveResponse/{campaignID}/{messageID}/{subscriberID}/{msisdn}/Number?channelName=WhatsApp' \--header 'Content-Type: application/json' \--header 'Authorization: ******' \--data '{ "Data": { "Source": "WhatsApp", "Channel": "WhatsApp", "ResponseText": "1" }, "Status": "Success", "Error Message": "Success", "ErrorCode": "Success"}'*

3.3. Передача статуса доставки сообщения через API

Система должна обеспечивать передачу информации о статусе доставки сообщений на указанный Заказчиком delivery callback.

Передаваемые данные должны содержать, как минимум:

- канал отправки;
- статус доставки сообщения;
- дату и время получения статуса;
- идентификаторы кампании и сообщения;
- информацию об ошибке и код ошибки.

Пример запроса:

*curl --location --globoff 'http://****/adtarget/Delivery/registerCampaignDeliveryReport/{campaignID}/{messageID}/{subscriberID}/{msisdn}/Number' \--header 'Content-Type: application/json' \--header 'Authorization: ******' \--data '{ "Channel Name": "WhatsApp", "DeliveryResult": "Delivered", "DeliveryDate": "2024-04-16T11:56:00.000Z", "ErrorMessage": "Success", "ErrorCode": "Success"}'*

Передача данных по обоим типам callback должна осуществляться автоматически системой Исполнителя в соответствии с событиями взаимодействия пользователя и изменением статуса доставки сообщения.

3.4. Интеграция с инфраструктурой заказчика.

Решение должно быть совместимо с инфраструктурой заказчика, поддерживать разворачивание либо размещаться на своих облачных сервисах, а также интегрироваться с существующими системами (CRM, MMP, биллинг и другие).

3.5. Надежность и масштабируемость.

Система должна обеспечивать надежность, позволяющую организовать круглосуточную работу пользователей и оперативное восстановление работоспособности при сбоях.

3.6. Предоставление доступа к Личному кабинету Платформы Исполнителя с возможностями регистрации WhatsApp аккаунтов, настройки шаблонов, управление аудиториями для рассылок, настройкой и отправкой исходящих сообщений, статистикой по зарегистрированным WhatsApp аккаунтам и отправленным посредством их сообщений.

Личный кабинет должен поддерживать создание неограниченного количества пользователей, ролевую модель доступа и разграничение прав по аккаунтам, кампаниям, сценариям и отчетам.

3.7. Low-code функционал для создания сообщений и обработки диалогов.

Бизнес-пользователь должен иметь возможность создавать и настраивать сообщения, диалоги и маркетинговые кампании через визуальный интерфейс Low-code, что позволяет снизить зависимость от разработчиков.

3.8. Автоматическая обработка сообщений от клиентов.

Система должна иметь функционал автоматической обработки поступающих сообщений в WhatsApp аккаунт компании от абонентов. Обработка входящих сообщений может выполняться AI-ботом Заказчика, оператором или по сценарию, заданному в Системе

3.9. История диалогов.

Бизнес-пользователи должны иметь доступ к полным журналам общения с клиентами, включая подробности всех сообщений и ответов, что позволяет анализировать эффективность взаимодействия и решать возникающие проблемы.

3.10. Автоответы.

В зависимости от настроек Системы после получения и обработки сообщения от абонента должна осуществляться отправка приветственного и информационных сообщений (автоответов), например:

- приветственное сообщение;
- информирование клиента о прогнозном времени ожидания ответа;
- информирование клиента о переадресации сообщения в другой чат WhatsApp.

3.11. Интеграция с чат-ботом.

При интеграции в дизайне диалога чат-бота Система должна подключать для обработки обращения своего либо стороннего чат-бота, настроенного для очереди. Чат-бот может ответить на стандартизированные вопросы клиентов и, предоставив нужную информацию, решить запрос. Если необходима помощь оператора, чат-бот переводит обращение на оператора в другом чате WhatsApp.

3.12. Хранение данных.

Все данные о клиентах и истории взаимодействий должны храниться в защищенной базе данных не менее 2-х лет. База данных должна поддерживать быстрые запросы и аналитику, а также быть доступной для интеграции с другими системами.

3.13. Настройка операций и сценариев.

Бизнес-пользователь должен иметь возможность настроить различные действия в зависимости от сценариев диалога, включая взаимодействие с другими системами, создание записей в базе данных или отправку сообщений.

3.14. Массовая рассылка сообщений.

Система должна поддерживать массовую рассылку сообщений, при этом она должна обеспечивать гибкость в настройке получателей и позволяет управлять списками через API или интерфейс.

Система должна обеспечивать возможность приостановки, возобновления и досрочного прекращения кампании через интерфейс без обязательного привлечения Исполнителя.

3.15. Мониторинг и отчеты.

Система должна предоставлять функционал для отслеживания статусов отправленных сообщений, включая статус доставки, прочтение и клики на интерактивные элементы.

3.16. Согласие получателей, отписка и чёрный список

3.16.1. Система должна автоматически распознавать отказ от рассылок («STOP», «СТОП», «Отписаться» и аналоги на казахском и русском языках, кнопка отписки), вносить номер в чёрный список и передавать Заказчику событие об отписке через API/webhook.

3.16.2. Система должна вести единый чёрный список Заказчика с ручным управлением, загрузкой и выгрузкой .csv или .xlsx и синхронизацией с системами Заказчика через API.

3.16.3. Система должна показывать Заказчику число отписок и жалоб, рейтинг качества номера и лимит отправки Meta. Исполнитель обязан уведомлять Заказчика о снижении рейтинга или лимита в течение 2 часов.

3.16.4. Исполнитель несёт ответственность за ограничения и блокировки номера, возникшие по его вине или из-за невыполнения этого раздела, и обязан содействовать в их обжаловании. Заказчик отвечает за наличие согласия в переданной базе.

4. Функциональные требования.

4.1. Кликабельность интерактивных кнопок.

Интерактивные кнопки, такие как кнопки для выбора опций или перехода по ссылкам, должны быть кликабельными и обеспечивать правильную реакцию системы при их нажатии.

4.2. Low-code интерфейс для создания сообщений и сценариев.

Бизнес-пользователь должен иметь доступ к простому визуальному редактору для создания и настройки сообщений, чат-ботов и других функциональностей. Этот редактор должен быть интуитивно понятен и не требовать знаний в программировании.

Система должна поддерживать версионирование сценариев, тестирование до публикации, сохранение черновиков, публикацию новой версии и возможность отката к предыдущей версии.

4.3. Интеграция с чат-ботами.

Система должна поддерживать интеграцию с различными чат-ботами (в том числе сторонними), а также предоставлять шаблоны для их быстрого использования, что облегчит настройку бизнес-процессов.

4.4. Шаблоны сообщений.

В системе должны быть готовые шаблоны сообщений, поддерживающие текст, изображения, кнопки и другие элементы. Шаблоны должны быть легко адаптируемыми для различных типов рассылок.

4.5. Интеграция с бизнес-платформами Kcell.

Для повышения эффективности работы, система должна быть интегрирована с различными бизнес-платформами Kcell, такими как Mobile Marketing Platform и биллинг, для выполнения различных бизнес-операций.

4.6. Поддержка нескольких языков.

Бот и система должны поддерживать работу на нескольких языках (казахский и русский), чтобы обеспечить широкий охват аудитории.

4.7. Настройка AI-бота.

AI-бот Заказчика самостоятельно управляет базой знаний, правилами обработки запросов и настройками ответов. Исполнитель не должен ограничивать эти настройки и не отвечает за содержание ответов AI-бота Заказчика.

4.8. Обработка запросов через AI.

AI-обработка обращений (классификация запросов, формирование ответов, работа с базой знаний) осуществляется AI-ботом Заказчика.

Система должна обеспечивать интеграцию с AI-ботом Заказчика по webhook: передавать ему входящие сообщения пользователей и доставлять пользователям его ответы в WhatsApp, с сохранением контекста диалога (идентификатор диалога, номер пользователя, история).

Взаимодействие с AI-ботом является асинхронным: Система передаёт входящее сообщение вызовом вебхука (п. 3.1), AI-бот возвращает ответ отдельным вызовом API отправки (п. 2.1). Передача ответа в теле HTTP-отклика на вызов вебхука не требуется и не предполагается.

Система должна поддерживать сценарии передачи диалога: от AI-бота оператору или во внешний бизнес-процесс и обратно, по сигналу AI-бота Заказчика или по правилам, заданным в Личном кабинете.

Время передачи сообщения AI-боту и доставки ответа пользователю на стороне Системы не должно превышать 5 секунд. Система должна позволять Заказчику

настроить действие при недоступности AI-бота (сообщение-заглушка, повторная попытка, передача оператору или другой процесс). Норматив 5 (пять) секунд относится к обработке на стороне Системы и исчисляется как сумма двух интервалов: от приёма сообщения от Системы до вызова вебхука AI-бота и от приёма ответа AI-бота до передачи сообщения Системе. Время формирования ответа AI-ботом в норматив не включается.

Если сообщение, принятое API отправки, не доставлено абоненту, Система выполняет повторные попытки доставки ранее переданного содержимого. Повторный вызов вебхука AI-бота в этом случае не производится. Если повторная доставка невозможна, в том числе при выходе за пределы сервисного окна WhatsApp, Система фиксирует это в отчётности и передаёт соответствующий статус.

Запрос нового ответа у AI-бота, если он требуется, оформляется отдельным типом события и не является повторной доставкой исходного сообщения.

Недоступностью AI-бота считается ответ с кодом вне диапазона 2xx либо истечение таймаута на всех повторных попытках, предусмотренных п. 3.1. Настраиваемое действие применяется после исчерпания этих попыток.

Передача диалога оператору инициируется AI-ботом признаком в вызове API отправки (п. 2.1), состав которого Стороны согласовывают в технической документации. Возврат диалога AI-боту после завершения работы оператора передаётся отдельным событием вебхука (п. 3.1).

Система ведёт историю запросов и ответов в течение срока, установленного п. 3.12, с возможностью выгрузки. Данные диалогов не могут использоваться Исполнителем для обучения моделей и в иных целях, кроме оказания услуги.

4.9. Поддержка Emoji и свободных текстовых ответов.

Система должна корректно принимать, передавать и доставлять Emoji и свободные текстовые ответы пользователей между WhatsApp и AI-ботом Заказчика без потерь и искажений.

4.10. Границы ответственности.

Исполнитель отвечает за прием сообщений, их передачу AI-боту Заказчика и доставку ответов пользователям. Исполнитель не отвечает за содержание и качество ответов AI-бота Заказчика и за его недоступность.

4.11 Предлагаемая схема потоков

Поток	Откуда - куда	Способ
Отправка	ММР и AI-бот → Исполнитель	API Исполнителя (2.1)
Статусы	Исполнитель → ММР	Endpoint из 3.3
Ответ на кнопку кампании	Исполнитель → ММР	Endpoint из 3.2
Свободный текст, медиа	Исполнитель → AI-бот	Webhook (3.1)
Передача оператору	AI-бот или Система → оператор	Предоставление абоненту ссылки на сервисный WhatsApp

5. Требования к отчетности.

5.1. Журнал событий

5.1.1. Все события, связанные с отправкой, доставкой, прочтением сообщений, взаимодействием Пользователей с интерактивными элементами, а также проведением и завершением диалогов, должны фиксироваться в журнале событий Платформы.

5.1.2. Журнал событий должен храниться в Платформе в течение не менее 6 (шести) месяцев с даты регистрации соответствующего события и быть доступен Заказчику для просмотра, поиска, фильтрации и выгрузки в течение всего срока хранения.

5.1.3. По каждому событию журнал должен содержать сведения о дате и времени отправки, доставки и прочтения сообщений, статусах сообщений, взаимодействиях Пользователей с интерактивными элементами, ответах Пользователей, а также причинах ошибок при наличии.

5.2. Отчет по рассылке

5.2.1. По завершении каждой рассылки Платформа должна автоматически формировать отчет по результатам рассылки и предоставлять Заказчику возможность просмотра и выгрузки указанного отчета.

5.2.2. Отчет по рассылке должен включать не менее следующей информации:

· наименование и идентификатор рассылки;

· дату и время проведения рассылки;

· номер Пользователя (MSISDN);

· статусы сообщений: отправлено, доставлено, прочитано, не отправлено, не доставлено;

· дату и время отправки, доставки и прочтения сообщений;

· информацию о выбранных интерактивных кнопках и текст ответов Пользователей;

· причины и/или коды ошибок при неуспешной отправке или доставке;

· признак обработки диалога (AI-бот/оператор/без обработки) и факт передачи оператору;

· стоимость диалога и/или сообщения.

5.3. Выгрузка диалогов

Платформа должна предоставлять возможность просмотра, поиска, фильтрации и выгрузки всех диалогов и отчетов за выбранный период в форматах .csv и .xlsx. Выгрузка должна содержать номер Пользователя (MSISDN), дату и время сообщений, содержание диалога, статусы сообщений, информацию о взаимодействии Пользователя и иные доступные данные по диалогу.

5.4. Автоматическое получение отчетности

5.4.1. Платформа должна обеспечивать возможность автоматического получения Заказчиком данных о результатах рассылок и диалогов посредством API и/или иного согласованного механизма интеграции.

5.4.2. Передаваемые данные должны содержать информацию о статусах отправки, доставки и прочтения сообщений, взаимодействиях Пользователей с интерактивными элементами, ответах Пользователей, причинах ошибок, а также стоимости диалогов и/или сообщений при наличии применимой тарификации.

5.4.3. Периодичность передачи данных, формат, состав полей и технические параметры интеграции определяются технической документацией и согласовываются Сторонами отдельно.

6. Качество предоставления услуги.

6.1. Исполнитель в своей зоне ответственности должен обеспечить доступность услуги для Заказчика в течение не менее 99,5 % времени за отчетный период (этап). Зона ответственности Исполнителя – прием Платформой IM-сообщений от Заказчика, их обработка и передача Провайдеру сервиса.

6.2. Исполнитель информирует по электронной почте Заказчика об аварийных ситуациях, которые повлекли за собой перерыв в предоставлении услуги, в течение 20 (двадцати) минут с момента фиксации такой ситуации.

6.3. Плановые работы должны быть согласованы не менее чем за 10 рабочих дней и не должны учитываться в расчете доступности только при соблюдении согласованного графика.

7. Техническая поддержка

7.1. Для обеспечения качественного предоставления услуги Исполнитель организует работу службы технической поддержки.

7.2. Режим работы службы технической поддержки – 24 (двадцать четыре) часа 7 (семь) дней в неделю, 365 (триста шестьдесят пять) дней в году.

7.3. В рамках выполнения технической поддержки услуги Исполнитель обеспечивает выполнение следующих работ:

• Оперативный мониторинг за работоспособностью и качеством предоставления услуги.

• Устранение ошибок в работе Платформы, повлекших за собой перерывы в предоставлении услуги.

• Информирование Заказчика о планируемых технических работах на Платформе.

• Прием и регистрацию обращений Заказчика.

• Выполнение изменений конфигурации Платформы для обеспечения качественного предоставления услуги.

• Выявление причин недоставки или задержки доставки отдельных IM-сообщений и предоставление информации Заказчику.

• Предоставление консультаций Заказчику по работе услуги.

7.4. Для взаимодействия со службой технической поддержки Исполнителя Заказчик предоставляет Исполнителю контактные данные своих сотрудников, уполномоченных вести такое взаимодействие, в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней на электронную почту Исполнителя. Обращения в службу технической поддержки Исполнителя принимаются только от предоставленного списка контактов.

7.5. Заказчик извещает Исполнителя об изменении списка контактных лиц в течение 2 (двух) рабочих дней со дня возникновения таких изменений.

7.6. Все обращения Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя должны осуществляться по электронной почте.

7.7. В случае возникновения критичных ситуаций взаимодействие может осуществляться по телефону технической поддержки Исполнителя.

7.8. Каждое обращение Заказчика Исполнитель регистрирует в системе обработки обращений, присваивает ему категорию и определяет приоритет в соответствии с характером и степенью влияния обращения на предоставление услуги.

7.9. Уровни приоритета обращений, сроки их регистрации, реакции и решения, а также график обработки определяются в соответствии со следующей таблицей:

Категория обращения	Приоритет обращения	Срок регистрации обращения	Время реакции / начала работ	Срок предоставления временного решения	Срок предоставления окончательного решения	Периодичность информирования Заказчика	График обработки
Аварийная ситуация, которая привела или может привести к полному или существенному перерыву в предоставлении услуги	**Блокирующий (аварийный)**	Не более 10 (десяти) минут	Не более 20 (двадцати) минут	Не более 1 (одного) часа	Не более 1 (одного) рабочего дня	Не реже одного раза в 30 (тридцать) минут до устранения Аварийной ситуации	24 (Двадцать четыре) часа в сутки, 7 (Семь) дней в неделю
Ошибка или нарушение в работе Платформы, существенно влияющие на предоста	**Высокий**			При наличии технической	Не более 5 (пяти) календар	По запросу Заказчика или при существенном	24 (Двадцать четыре) часа в

вление услуги, но не приводящие к полному прекращению ее предоставления		Не более 20 (двадцати) минут	Не более 30 (тридцати) минут	возможности	ных дней	изменении статуса обращения	сутки, 7 (Семь) дней в неделю
Внесение изменений в конфигурацию Платформы; выявление причин недоставки или задержки доставки отдельных IM-сообщений Пользователям; иные обращения, оказывающие ограниче	**Средний**	Не более 20 (двадцати) минут	Не более 4 (четырех) часов	Не устанавливается	Не более 14 (четырнадцати) календарных дней	По запросу Заказчика или при существенном изменении статуса обращения	С 10:00 до 19:00 по рабочим дням

нное влияние на предоставление услуги							
Консультации по работе услуги, информационные запросы и иные обращения, не оказывающие существенного влияния на предоставление услуги	**Низкий**	Не более 20 (двадцати) минут	Не более 8 (восьми) часов	Не устанавливается	Не более 30 (тридцати) календарных дней	По запросу Заказчика	С 10:00 до 19:00 по рабочим дням

7.10. Для аварийных обращений Исполнитель обеспечивает назначение специалиста, ответственного за обработку обращения, и начало работ по устранению Аварийной ситуации в пределах времени реакции, установленного в таблице, указанной в пункте 7.9 настоящего документа.

7.11. Исполнитель вправе мотивированно отказать в рассмотрении или решении обращения в случае, если содержание такого обращения не входит в объем работ по технической поддержке, предусмотренный настоящим техническим заданием.

7.12. При расчете времени решения обращения учитывается только фактическое время работы Исполнителя над обращением с момента регистрации.

7.13. Время решения обращения на стороне Операторов определяется Операторами. Информация о ходе решения обращения на стороне Оператора и Провайдера сервиса передается Заказчику по мере поступления.

7.14. Для решения обращения при формировании обращения в службу технической поддержки Заказчик предоставляет подробную информацию.

7.15. В случае, если в процессе работы над обращением Исполнитель приходит к выводу о необходимости предоставления Заказчиком дополнительной информации для решения обращения, Исполнитель запрашивает, а Заказчик предоставляет такую информацию в случае, если ее предоставление не нарушает иных обязательств Заказчика, и он обладает запрашиваемой информацией.

7.16. При выполнении работ по устранению аварийных ситуаций Исполнитель может формировать предложения по организационному и (или) техническому способу устранения ошибок и использованию обходных путей, требующих действий со стороны Заказчика.

7.17. Исполнитель оказывает Заказчику содействие в решении обращений, связанных с локальными трудностями в получении IM-сообщений отдельными Пользователями, когда причина данных затруднений определяется в зоне ответственности Пользователя, Оператора или Провайдера сервиса. Содействие Заказчику оказывается в зависимости от технических и организационных возможностей Исполнителя, Оператора и Провайдера сервиса.

8. Порядок расчетов.

8.1. Вид оплаты: ежемесячно, за каждый месяц использования услуги в размере 100% ежемесячной оплаты, постоплата, в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания сторонами Акта оказанных услуг и получения счета-фактуры.

8.2. Исполнитель должен ежемесячно предоставлять Отчет статистики оказания услуг и процедуру проведения сверки данных по пропущенному трафику.

9. Требования к Исполнителю.

9.1. Исполнитель или его аффилированные лица должны осуществлять предоставление услуг WhatsApp Business на основании прямого договора с Meta Platforms, Inc. либо через официального провайдера/представителя Meta, имеющего соответствующие полномочия на предоставление данных услуг. Исполнитель обязан предоставить документальное подтверждение такого сотрудничества и официального статуса соответствующего партнера.

9.2. Исполнитель должен иметь опыт работы с WhatsApp Business API в телеком-секторе и успешно реализованные кейсы в этой области. Указанный опыт должен быть подтвержден документально актами выполненных работ, договорами или официальными референсами от клиентов.

9.3. Исполнитель должен предоставить портфолио с примерами успешно реализованных проектов по внедрению и использованию WhatsApp в целях маркетинга и клиентских коммуникаций. В портфолио рекомендуется включать кейсы, реализованные начиная с 2021 года. Портфолио должно содержать следующую информацию по каждому кейсу:

· Название и краткое описание проекта.

· Отрасль заказчика (с указанием, если это телеком-сектор).

· Цель внедрения WhatsApp и поставленные задачи.

· Описание реализованных решений (интеграции, автоматизация, использование чат-ботов и др.).

· Достигнутые результаты (например, рост продаж, увеличение конверсии, снижение нагрузки на контакт-центр и пр.).

· Период реализации.

· Документальные подтверждения (по возможности): отзывы, акты, ссылки на публичные кейсы, скриншоты контента и т.п.

9.4. Исполнитель должен предоставить доступ к Low-code интерфейсу для бизнес-пользователей, чтобы они могли самостоятельно управлять процессами.

9.5. Исполнитель должен предоставить документацию и API для интеграции с внутренними системами Заказчика (например, Mobile Marketing Platform, биллинг).

9.6. Платформа Исполнителя должна обеспечивать стабильную доставку сообщений с гарантированной пропускной способностью не менее 50 сообщений в секунду (среднее) и 150 сообщений в секунду (в пик), с возможностью масштабирования.

9.7. Все обращения, история переписки и любые другие данные, содержащие конфиденциальную информацию, должны храниться на территории РК. (Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 11.07.2017 г.)).

9.8. Исполнитель не вправе использовать данные диалогов и базы знаний Заказчика для обучения моделей и в иных целях, кроме оказания услуги.

Подписал	Мусин Дастан Жикемуратович
Дата подписания	28.10.2026