ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1271491 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № (473-3 У, 4583758) Нақты/қызметті зерттеу/тексеру/мониторинг/талдау бойынша қызметтер

Тапсырыс беруші: "Кселл" акционерлік қоғамы
Ұйымдастырушы: "Кселл" акционерлік қоғамы

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	473-3 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Нақты/қызметті зерттеу/тексеру/мониторинг/талдау бойынша қызметтер, Қызмет нарығын зерттеу /зерделеу/мониторингтеу/сараптау бойынша қызметтер
Қосымша сипаттама	-
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Алматы қ., г. Алматы, ул. Алимжанова, 51
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	Шартқа қол қойылған күннен бастап 90 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

ТЕХНИКАЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІК

Негізгі нысаналы аудитория арасында Kcell-дің корпоративтік беделін зерттеуді ұйымдастыру және өткізу бойынша қызметтер көрсетуге арналған

Сатып алу нысанасы

Орындаушы осы Техникалық ерекшеліктің талаптарына сәйкес ключевых нысаналы аудитория арасында Kcell-дің корпоративтік беделін кешенді зерттеуді ұйымдастыру және өткізу бойынша қызметтер көрсетеді.

Зерттеудің мақсаты компанияға деген сенім мен оны қабылдауды қалыптастыратын факторларды анықтау, беделге нұқсан келтіретін тәуекелдер мен мүмкіндіктерді айқындау, сондай-ақ беделді нығайту және бизнестің тұрақты өсуі үшін практикалық ұсынымдар әзірлеу.

Қызметтердің құрамына келесілер кіреді:

- зерттеу әдіснамасын әзірлеу және өзектендіру;
- іріктеу дизайнын әзірлеу;
- тереңдетілген сұхбаттар жүргізу;
- құралдарды дайындау және тестілеу;
- пилоттық зерттеу жүргізу;
- далалық жұмыстарды ұйымдастыру және өткізу;
- далалық жұмыстардың сапасын бақылау;
- деректерді өңдеу, өлшеу және талдау;
- есепті материалдарды дайындау және нәтижелерді Тапсырыс берушіге беру.

Әлеуетті жеткізуші осы Техникалық ерекшелікте көзделген қызметтерді сапалы орындау үшін қажетті тәжірибе мен ресурстарға ие болуы тиіс.

Шарт жасасқаннан кейін 5 (бес) жұмыс күні ішінде Орындаушы өзінің **ESOMAR** кәсіби зерттеу қауымдастығында немесе маркетингтік және әлеуметтанулық зерттеулер жүргізу стандарттарын белгілейтін өзге де халықаралық кәсіби ұйымда мүшелігі туралы қолданыстағы сертификатты ұсынады.

Орындаушы корпоративтік беделді бағалау үшін стандартталған әдіснаманы қолдану мүмкіндігі мен тәжірибесіне ие болуы және ұқсас жобаларды, соның ішінде негізгі нысаналы аудиториялар арасында компаниялардың беделін зерттеуді іске асырудың тиісті тәжірибесін растауы тиіс.

Тапсырыс беруші тендерлік өтінімдерде қамтылған мәліметтерді нақтылау, ұсынылған ақпараттың анықтығын тексеру мақсатында тиісті мемлекеттік органдардан, жеке және заңды тұлғалардан қажетті ақпаратты жазбаша нысанда сұратуға құқылы.

Қызметтерді көрсетуге қойылатын талаптар

Зерттеу мақсаты мен міндеттері

Орындаушы стейкхолдерлердің негізгі топтары арасында Kcell-дің корпоративтік беделін кешенді зерттеуді жүргізуі тиіс.

Зерттеу келесілерді қамтамасыз етуі тиіс:

- тұтастай алғанда және стейкхолдерлердің жекелеген топтары арасында Kcell-дің корпоративтік беделінің күшін бағалауды;
- компанияға деген сенімді, тартымдылықты және қабылданатын құзыреттілікті бағалауды;
- Kcell беделін тиісті бәсекелестермен салыстыруды;
- беделді қалыптастыратын негізгі факторларды (драйверлерді) анықтауды;
- күшті тұстарды, беделге нұқсан келтіретін тәуекелдерді және даму аймақтарын айқындауды;
- компания қызметі мен коммуникацияларында бедел мен сенімді күшейте алатын басымдықтарды анықтауды;
- корпоративтік беделді басқару үшін практикалық ұсынымдар дайындауды.

Дизайн және зерттеу кезеңдері

Зерттеу сапалық-сандық дәйекті тәсілді қолдана отырып жүргізілуі тиіс және төрт кезеңді қамтуы керек.

1. Бағдарлау кезеңі. Орындаушы Тапсырыс берушімен бірлесе отырып, стейкхолдерлер топтарын және оларды іріктеу критерийлерін, олармен байланыс орнату тәсілдерін және іріктеме параметрлерін, әрбір топ үшін тиісті бәсекелестердің тізбесін, бедел факторларының алдын ала тізбесін, сондай-ақ Тапсырыс берушіде бар білімдер мен болжамдарды нақтылайды.

2. Сапалық кезең. Kcell-ді қабылдауды зерделеу, күтулерді, сенім факторларын, күшті және әлсіз тұстарды, беделге нұқсан келтіретін ықтимал тәуекелдерді анықтау және бедел драйверлерінің тізбесін нақтылау үшін барлық зерттелетін топтардың өкілдерімен тереңдетілген сұхбаттар жүргізіледі.

Сапалық кезеңнің көлемі — **12 тереңдетілген сұхбат, әрбір нысаналы топтың өкілдерімен ұзақтығы 60 минутқа дейін болатын 3 сұхбаттан**.

3. Сандық кезең. Kcell беделін сандық өлшеу, бедел атрибуттары мен драйверлерін бағалау, стейкхолдерлер топтары арасында және тиісті бәсекелестермен салыстыру жүргізіледі.

Жалпы көлемі — **1 200 аяқталған сұхбат.**

4. Талдау кезеңі. Орындаушы зерттеудің сапалық және сандық бөлімдерінің нәтижелерін біріктіреді, корпоративтік беделге кешенді талдау жүргізеді және Тапсырыс беруші үшін қорытындылар мен ұсынымдар қалыптастырады.

Әрбір алдыңғы кезеңнің нәтижелері кейінгі кезеңді дайындау және нақтылау кезінде пайдаланылуы тиіс.

Нысаналы аудиториялар және іріктеме құрылымы

Зерттеу стейкхолдерлердің төрт тобы арасында жүргізіледі:

Мақсатты тобы	**Анықтама**	**Сандық іріктеме**
Мобильді операторлар қызметтерін пайдаланушылар	Ұялы байланысты өздігінен таңдайтын және ақысын төлейтін B2C клиенттері және корпоративтік ұялы байланыстың B2B пайдаланушылары	**700**
Медиа және инфлюенсерлер	Компанияның ақпараттық аясына және қоғамдық қабылдауына әсер ететін журналистер, блогерлер және пікір көшбасшылары	**50**
Серіктестер мен жеткізушілер	Жеткізушілер, дистрибьюторлар және бизнес-серіктестер	**50**
Қызметкерлер мен әлеуетті қызметкерлер	Kcell-дің қазіргі қызметкерлері және тиісті кәсіби салалардағы еңбек нарығының өкілдері	**400**
Барлығы		**1 200**

Орындаушы іріктеу критерийлерін және іріктеме дизайнын әрбір топ үшін бөлек әзірлейді. Іріктеме стейкхолдерлердің негізгі топтарын дербес талдау және Kcell-ді бәсекелестермен дұрыс салыстыру мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс.

Көрсетілген көлемдер бастапқы Техникалық ерекшеліктің параметрлеріне сәйкес келеді.

Ақпарат жинау әдістері

Зерттеу жүргізу үшін келесілер пайдаланылады:

- **IDI** — сапалық кезеңдегі тереңдетілген сұхбаттар;
- **CAPI** — электрондық құрылғыны пайдалана отырып жеке сұхбат жүргізу;
- **CAWI** — сауалнаманы өздігінен толтыратын онлайн-сауалнама.

Сандық сауалнаманың нақты әдісі стейкхолдерлердің тиісті тобының ерекшелігі мен олармен байланыс орнату мүмкіндігі ескеріле отырып айқындалады.

Респонденттерді іріктеу құралдары мен критерийлері зерттеудің тиісті кезеңі басталғанға дейін Тапсырыс берушімен келісіледі.

Далалық жұмыстарды дайындау және өткізу

Деректерді жинау басталғанға дейін Орындаушы тереңдетілген сұхбаттар нұсқаулығын және сандық сауалнаманы әзірлеуді және келісуді, сауалнаманы бағдарламалауды және тестілеуді, логикасы мен маршрутталуын тексеруді, пилоттық іске қосуды және қажетті түзетулер енгізуді қамтамасыз етеді.

Далалық жұмыстар барысында Орындаушы келесілерді қамтамасыз етеді:

- келісілген іріктеу критерийлері мен іріктеме құрылымының сақталуын;
- интервьюерлерді дайындауды;
- далалық жұмыстардың барысына мониторинг жүргізуді;
- сұхбат жүргізу әдіснамасының сақталуын;
- анықталған бұзушылықтарды уақтылы жоюды.

Сапаны бақылау және деректерді өңдеу

Орындаушы зерттеудің барлық кезеңдерінде сапаны бақылауды қамтамасыз етеді.

Бақылау келесілерді қамтуы тиіс:

- респонденттердің белгіленген критерийлерге сәйкестігін тексеруді;
- іріктеменің сақталуын бақылауды;
- сұхбаттың ұзақтығы мен сапасын бақылауды;
- CAPI әдісін пайдалану кезіндегі GPS-бақылауды;
- сауалнаманың логикасы мен маршрутталуын бақылауды;
- аномальді, толық емес және бұрмаланған сұхбаттарды анықтауды;
- сұхбаттардың бір бөлігін қайта верификациялауды;
- қорытынды массивті логикалық тексеруді және тазалауды.

Далалық жұмыстар аяқталғаннан кейін Орындаушы ашық жауаптарды кодтауды, деректерді өңдеу мен тексеруді, қажет болған жағдайда салмақ коэффициенттерін қолдануды және қорытынды деректер массивін қалыптастыруды қамтамасыз етеді.

Бастапқы ТЕ іріктемені, іріктеу рәсімдерін, сұхбаттың ұзақтығы мен координаттарын бақылауды, логикалық бақылауды және сұхбаттардың бір бөлігін қайта тексеруді көздейді.

Аналитикалық нәтижеге қойылатын талаптар

Зерттеу нәтижелері бойынша Орындаушы Тапсырыс берушіге беделмен және корпоративтік коммуникациялармен одан әрі жұмыс істеу басымдықтарын айқындауға мүмкіндік беретін Kcell-дің корпоративтік беделінің тұтас бейнесін ұсынуы тиіс.

Аналитикалық нәтижеде келесілер қамтылуы тиіс:

- Kcell-дің корпоративтік беделінің деңгейі мен бейіні;
- стейкхолдерлер топтары арасындағы нәтижелерді салыстыру;
- тиісті бәсекелестермен салыстыру;
- беделдің эмоционалдық және рационалдық құрамдас бөліктерін бағалау;
- беделдің негізгі драйверлері және олардың әрқайсысы бойынша Kcell-ді бағалау;
- компанияның коммуникацияларда қолдау көрсеткен және пайдаланған жөн болатын күшті тұстары;
- беделге нұқсан келтіретін тәуекелдерді тудыратын әлсіз тұстар мен факторлар;
- бәсекелестерден әлеуетті ерекшелену аймақтары;
- стейкхолдерлердің жекелеген топтарының күтулері мен қабылдауындағы айырмашылықтар;
- бедел мен сенімді нығайтуға арналған қызмет пен коммуникациялардың басым бағыттары;
- стейкхолдерлердің әрбір негізгі тобы үшін және тұтастай алғанда Kcell-дің корпоративтік беделі үшін практикалық ұсынымдар.

Жұмыстарды орындауға қойылатын талаптар

Орындаушы қызметтерді осы Техникалық ерекшеліктің талаптарына сәйкес толық көлемде көрсетуді қамтамасыз етуге міндетті.

Қызметтер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, маркетингтік және әлеуметтанулық зерттеулер жүргізудің халықаралық кәсіби стандарттарына, сондай-ақ статистикалық зерттеулердің сапасын қамтамасыз етуге қойылатын жалпыға бірдей қабылданған талаптарға сәйкес орындалуы тиіс.

Нәтижелерді қабылдауға қойылатын талаптар

Орындаушы зерттеу нәтижелерін Тапсырыс берушінің тексеруі үшін ұсынады.

Тапсырыс беруші келесілерді тексереді:

- орындалған жұмыстардың толықтығын;
- нәтижелердің осы Техникалық ерекшеліктің талаптарына сәйкестігін;
- зерттеу әдіснамасының сақталуын;
- іріктеменің белгіленген талаптарға сәйкестігін;
- деректерді өңдеу мен талдаудың сапасын.

Ескертулер анықталған жағдайда Орындаушы оларды келісілген мерзімде қосымша ақысыз жояды.

Зерттеуді орындау мерзімдері

Нәтижелерді ұсыну мерзімі осы Шартқа қол қойылған күннен бастап 3 (үш) айды құрайды

Шарттың әрекет ету мерзімі

Шарттың қолданылу мерзімі тараптар қол қойған сәттен бастап 1 (бір) жылды құрайды.

Қорытынды талаптар

Орындаушы жұмыстарды қабылдау аяқталғанға дейін зерттеу материалдарының сақталуын қамтамасыз етеді.

Барлық материалдар Тапсырыс берушіге берілгенге дейін ішкі сапа тексерісінен өтуі тиіс.

Қызмет көрсету кезінде Орындаушы ақпаратты өңдеуді және дербес деректерді қорғауды реттейтін Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтайды.

Қол қойған	Греков Родион Станиславович
Қол қойылған күні	16.11.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1271491
способом Открытый тендер

Лот № (473-3 У, 4583758) Услуги по изучению/исследованию/мониторингу/анализу рынка/деятельности

Заказчик: Акционерное общество "Кселл"

Организатор: Акционерное общество "Кселл"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	473-3 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по изучению/исследованию/мониторингу/анализу рынка/деятельности, Услуги по изучению/исследованию/мониторингу/анализу рынка/деятельности
Дополнительная характеристика	-
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, г. Алматы, ул. Алимжанова, 51
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора в течение 90 календарных дней
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

На оказание услуг по организации и проведению исследования корпоративной репутации Kcell среди ключевых целевых аудиторий.

Предмет закупки

Исполнитель оказывает услуги по организации и проведению комплексного исследования корпоративной репутации Kcell среди ключевых целевых аудиторий в соответствии с требованиями настоящей Технической спецификации.

Целью исследования является определение факторов, формирующих доверие и восприятие компании, выявление репутационных рисков и возможностей, а также формулировка практических рекомендаций для укрепления репутации и устойчивого роста бизнеса.

В состав услуг входит:

- разработка и актуализация методологии исследования;
- разработка выборочного дизайна;
- проведение глубинных интервью
- подготовка и тестирование инструментария;

- проведение пилотного исследования;
- организация и проведение полевых работ;
- контроль качества полевых работ;
- обработка, взвешивание и анализ данных;
- подготовка отчетных материалов и передача результатов Заказчику.

Конкретные требования к составу и порядку оказания услуг определяются настоящей Технической спецификации.

Потенциальный поставщик должен обладать опытом и ресурсами, необходимыми для качественного выполнения услуг, предусмотренных настоящей Технической спецификацией.

После заключения договора в течение 5 (пяти) рабочих дней Исполнитель предоставляет действующий сертификат о нахождении исполнителя в профессиональной исследовательской ассоциации **ESOMAR** либо иной международной профессиональной организации, устанавливающей стандарты проведения маркетинговых и социологических исследований

Исполнитель должен иметь возможность и опыт применения стандартизированной методики для оценки корпоративной репутации и подтвердить релевантный опыт реализации аналогичных проектов, включая исследования репутации компаний среди ключевых целевых аудиторий.

Заказчик имеет право запросить в письменной форме необходимую информацию у соответствующих государственных органов, физических и юридических лиц с целью уточнения сведений, содержащихся в тендерных заявках, проверки достоверности представленной информации.

Требования к оказанию услуг

Цель и задачи исследования

Исполнитель должен провести комплексное исследование корпоративной репутации Kcell среди ключевых групп стейкхолдеров.

Исследование должно обеспечить:

- оценку силы корпоративной репутации Kcell в целом и среди отдельных групп стейкхолдеров;
- оценку доверия, привлекательности и воспринимаемой компетентности компании;
- сравнение репутации Kcell с релевантными конкурентами;
- выявление ключевых факторов (драйверов), формирующих репутацию;
- определение сильных сторон, репутационных рисков и зон развития;
- определение приоритетов в деятельности и коммуникациях компании, способных усилить репутацию и доверие;
- подготовку практических рекомендаций для управления корпоративной репутацией.

Дизайн и этапы исследования

Исследование должно проводиться с использованием последовательного **качественно-количественного подхода** и включать четыре этапа.

1. Установочный этап. Исполнитель совместно с Заказчиком уточняет группы стейкхолдеров и критерии их отбора, способы достижения и параметры выборки, перечень релевантных конкурентов для каждой группы, предварительный перечень факторов репутации, а также существующие у Заказчика знания и гипотезы.

2. Качественный этап. Проводятся глубинные интервью с представителями всех исследуемых групп для изучения восприятия Kcell, выявления ожиданий, факторов доверия, сильных и слабых сторон, потенциальных репутационных рисков и уточнения перечня драйверов репутации.

Объем качественного этапа — **12 глубинных интервью, по 3 интервью с представителями каждой целевой группы**, продолжительностью до 60 минут.

3. Количественный этап. Проводится количественное измерение репутации Kcell, оценка репутационных атрибутов и драйверов, сравнение между группами стейкхолдеров и с релевантными конкурентами.

Общий объем — **1 200 завершенных интервью.**

4. Аналитический этап. Исполнитель объединяет результаты качественной и количественной частей исследования, проводит комплексный анализ корпоративной репутации и формирует выводы и рекомендации для Заказчика.

Результаты каждого предыдущего этапа должны использоваться при подготовке и уточнении последующего.

Целевые аудитории и структура выборки

Исследование проводится среди четырех групп стейкхолдеров:

Целевая группа	**Определение**	**Количественная выборка**
Пользователи услуг мобильных операторов	B2C-клиенты, самостоятельно выбирающие и оплачивающие мобильную связь, и B2B-пользователи корпоративной мобильной связи	**700**
Медиа и инфлюенсеры	Журналисты, блогеры и лидеры мнений, влияющие на информационный фон и общественное восприятие компании	**50**
Партнеры и поставщики	Поставщики, дистрибьюторы и бизнес-партнеры	**50**
Сотрудники и потенциальные сотрудники	Действующие сотрудники Kcell и представители рынка труда в релевантных профессиональных сферах	**400**

Всего		**1 200**

Исполнитель разрабатывает критерии отбора и выборочный дизайн отдельно для каждой группы. Выборка должна обеспечивать возможность самостоятельного анализа основных групп стейкхолдеров и корректного сравнения Kcell с конкурентами.

Указанные объемы соответствуют параметрам исходной Технической спецификации.

Методы сбора информации

Для проведения исследования используются:

- **IDI** — глубинные интервью на качественном этапе;
- **CAPI** — личные интервью с использованием электронного устройства;
- **CAWI** — онлайн-опрос с самостоятельным заполнением анкеты.

Конкретный метод количественного опроса определяется с учетом специфики и достижимости соответствующей группы стейкхолдеров.

Инструментарий и критерии отбора респондентов согласовываются с Заказчиком до начала соответствующего этапа исследования.

Подготовка и проведение полевых работ

До начала сбора данных Исполнитель обеспечивает разработку и согласование гайда глубинных интервью и количественной анкеты, программирование и тестирование анкеты, проверку логики и маршрутизации, пилотирование и внесение необходимых корректировок.

В ходе полевых работ Исполнитель обеспечивает:

- соблюдение согласованных критериев отбора и структуры выборки;
- подготовку интервьюеров;
- мониторинг хода полевых работ;
- соблюдение методики проведения интервью;
- своевременное устранение выявленных нарушений.

Контроль качества и обработка данных

Исполнитель обеспечивает контроль качества на всех этапах исследования.

Контроль должен включать:

- проверку соответствия респондентов установленным критериям;
- контроль соблюдения выборки;
- контроль продолжительности и качества интервью;
- GPS-контроль при использовании CAPI;
- контроль логики и маршрутизации анкеты;
- выявление аномальных, неполных и недостоверных интервью;
- повторную верификацию части интервью;
- логическую проверку и очистку итогового массива.

По завершении полевых работ Исполнитель обеспечивает кодирование открытых ответов, обработку и проверку данных, применение весовых коэффициентов при необходимости и формирование итогового массива данных.

Исходная ТС предусматривает контроль выборки, процедуры отбора, длительности и координат интервью, логический контроль и повторную проверку части интервью.

Требования к аналитическому результату

По результатам исследования Исполнитель должен представить **целостную картину корпоративной репутации Kcell**, позволяющую Заказчику определить приоритеты дальнейшей работы с репутацией и корпоративными коммуникациями.

Аналитический результат должен содержать:

- уровень и профиль корпоративной репутации Kcell;
- сравнение результатов между группами стейкхолдеров;
- сравнение с релевантными конкурентами;
- оценку эмоциональной и рациональной составляющих репутации;
- ключевые драйверы репутации и оценку Kcell по каждому из них;
- сильные стороны компании, которые целесообразно поддерживать и использовать в коммуникациях;
- слабые стороны и факторы, создающие репутационные риски;
- зоны потенциальной дифференциации от конкурентов;
- различия в ожиданиях и восприятии отдельных групп стейкхолдеров;
- приоритетные направления деятельности и коммуникаций для укрепления репутации и доверия;
- практические рекомендации для каждой ключевой группы стейкхолдеров и для корпоративной репутации Kcell в целом.

Требования к выполнению работ

Исполнитель обязан обеспечить оказание услуг в полном объеме в соответствии с требованиями настоящей Технической спецификации.

Услуги должны выполняться в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, международными профессиональными стандартами проведения маркетинговых и социологических исследований, а также общепринятыми требованиями к обеспечению качества статистических исследований.

Требования к приемке результатов

Исполнитель представляет результаты исследования для проверки Заказчиком.

Заказчик осуществляет проверку:

- полноты выполненных работ;
- соответствия результатов требованиям настоящей Технической спецификации;
- соблюдения методологии исследования;
- соответствия выборки установленным требованиям;
- качества обработки и анализа данных.

При выявлении замечаний Исполнитель устраняет их без дополнительной оплаты в согласованные сроки.

Сроки выполнения исследования

Срок предоставления результатов составляет 3 (три) месяца с даты подписания настоящего Договора

Срок действия договора

Срок действия договора составляет 1(один) год с момента подписания сторонами.

Заключительные требования

Исполнитель обеспечивает сохранность материалов исследования до завершения приемки работ.

Все материалы должны пройти внутреннюю проверку качества до передачи Заказчику.

При оказании услуг Исполнитель соблюдает требования законодательства Республики Казахстан, регулирующего обработку информации и защиту персональных данных.

Подписал	Греков Родион Станиславович
Дата подписания	16.11.2026