ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1272910 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (27-3 У, 4588724) Деректерді беру бойынша қызметтер

Тапсырыс беруші: "Кселл" акционерлік қоғамы

Ұйымдастырушы: "Кселл" акционерлік қоғамы

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	27-3 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Деректерді беру бойынша қызметтер, Сымсыз телекоммуникациялар жүйесі бойынша мәліметтерді тарату 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 (қоса алғанда) 11.2028 дейін.
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

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

Терминдер мен анықтамалар

Терминнің атауы	Терминнің атауы Анықтама
API	Қосымшаның бағдарламалық интерфейсі (ағылш. application programming interface, API) - сыртқы бағдарламалық өнімдерде пайдалану үшін қосымша (кітапхана, сервис) немесе операциялық жүйе ұсынатын дайын сыныптар, рәсімдер, функциялар, құрылымдар мен константалар жиынтығы.

HSM хабарламасы	Тапсырыс беруші WhatsApp арнасы арқылы Пайдаланушының атына бастама жасайтын шаблонды сервистік хабарлама. Тапсырыс беруші тегін тәуліктік терезе шеңберінен тыс үлгінің көмегімен жіберген әрбір үлгіленетін хабарлама үшін ақы төленеді
Кіріс хабар	Абонент бастама жасаған хабар
Шығыс хабар	Тапсырыс беруші бастамашы болған хабарлама
Абонент	WhatsApp мессенджерінің қызметін пайдаланатын жеке немесе заңды тұлға
Абоненттік төлем	Бірегей белсенді пайдаланушылардың лимитсіз өткізу сыйымдылығы (MAU) және Kcell/activ Абоненттерінен кіріс хабарламаларын қабылдау мүмкіндігі бар WhatsApp бизнес-шоты үшін арнаны ұсынуды, сондай-ақ шешімдерді техникалық қолдауды қамтитын, Тапсырыс беруші көрсетілген қызметтердің көлеміне қарамастан Орындаушыға төлейтін тіркелген төлем
WhatsApp бизнес аккаунты	Тапсырыс берушіге Абоненттерден кіріс хабарламаларын қабылдауға және Абоненттерге шығыс хабарламаларын жіберуге мүмкіндік беретін WhatsApp ресми бизнес-аккаунты/

Тарифтеу бірлігі	Байланыс қызметтерінің ақы төленетін бірлігі
Клиенттің идентификаторы	Орындаушы Тапсырыс берушіге бекіткен абоненттік нөмір, жеке шот, бірегей сәйкестендіру коды, логин, пароль, сәйкестендірудің өзге де құралдары
Жеке кабинет	Интернет желісіндегі Орындаушы сайтының веб-интерфейсіндегі бөлім, онда Тапсырыс беруші Клиенттің сәйкестендіргішін (сәйкестендіргішін) пайдалана отырып, өзінің жеке шотының жай-күйі, қосылған қызметтер туралы ақпаратты ала алады, Орындаушы көздеген қызметтер жиынтығын басқару жөніндегі іс-қимылды жүзеге асыра алады
Мессенджер	Жедел хабар алмасу және медиаконтент бағдарламасы
WhatsApp бизнес аккаунтының атауы	Тапсырыс беруші WhatsApp бизнес-аккаунтына беретін, оның шеңберінде абоненттермен коммуникация жүзеге асырылатын, 20 (жиырма) таңбадан аспайтын цифрлық әріптік қолтаңба

Оператор	Тиісті лицензия негізінде Абонентке ұялы телефон нөмірі және/немесе Интернетке қол жеткізу қызметтері берілген Абонентке телекоммуникациялық қызметтер көрсететін заңды тұлға
Платформа	«Edna chat center» вендорлық платформасы - шығыс хабарларды қалыптастыруға, өңдеуге және жіберуге, сондай-ақ барлық хабарларды жеткізу мәртебесі туралы HSM хабарламалар мен есептерді алуға, өңдеуге және жіберуге мүмкіндік беретін Тапсырыс беруші жағындағы аппараттық-бағдарламалық кешен
Орындаушының саясаты	Бизнесті жүргізу барысында Орындаушы басшылыққа алатын ішкі қағидалар жиынтығы
Қосылу	Тапсырыс берушіні Платформаға Орындаушының байланыс желісіне қосу жөніндегі қызмет, байланыс қызметтерін теңшеу және өзге де қызметтер

Пайдаланушы	Мессенджерді пайдаланатын, Мессенджерде тіркеу кезінде жасалатын және әрбір Пайдаланушыны сәйкестендіруге мүмкіндік беретін есептік жазбасы бар жеке тұлға. Пайдаланушы WhatsApp қосымшасы орнатылған ұялы телефонда, планшетте немесе өзге де құрылғыда Тапсырыс берушіден немесе Тапсырыс берушінің клиентінен HSM хабарламаларын алуға тиісті түрде келісім берді
WhatsApp сервис провайдері (сервис провайдері)	WhatsApp Мессенджерінде хабар алмасуға мүмкіндік беретін Meta Platforms Inc, Калифорния компаниясы
HTTP (S) протоколы	HyperText Transfer Protocol - гипертекст беру протоколы
REST стандарты	Representational State Transfer - таратылған бағдарлама компоненттерінің желідегі өзара әрекеттесуінің сәулеттік стилі.
Тариф	Көрсетілген байланыс қызметтерінің құнын есептеу жүргізілетін тарифтеу бірлігінің бағасы
Техникалық серіктес	WhatsApp сервисінің иесі, Meta Platforms Inc.

Бірегей белсенді пайдаланушы (MAU)	Күнтізбелік ай ішінде кіріс хабарламасы алынған және/немесе шығыс хабарламасы жеткізілген Пайдаланушының бірегей телефон нөмірі
IM-байланыс қызметтері (қызметтер)	WhatsApp Мессенджерінен телематикалық электрондық хабарламаларды беруді ұйымдастыру және технологиялық қамтамасыз ету жөніндегі қызметтер кешені
IM байланысы	WhatsApp мессенджерінен телематикалық электрондық хабарламаларды беруді ұйымдастыру және технологиялық қамтамасыз ету
ТАӘ	Тегі, аты, әкесінің аты
Қызмет көрсету кезеңі (есепті кезең)	Қызмет көрсету кестесіне сәйкес қызмет көрсету және есептік құжаттаманы ұсыну мерзімдері
Жүйе	Оператордың ішкі CRM жүйесімен (Requests/Бірыңғай терезе) WhatsApp Business Account API интеграциясы;

1 Қызмет көрсету стандарты

1.1 Орындаушы IM-байланыс қызметтерін осы Техникалық тапсырмада, сондай-ақ IM-байланыс қызметтерін ұсыну ережесіне сәйкес тәртіппен және шарттарда көрсетуге міндетті.

1.2 Орындаушы Платформамен интеграцияны қолдауға тиіс:

Ø Бір WhatsApp бизнес-аккаунты жіберілімдерді орындау үшін Орындаушының шешіміне және бір мезгілде Клиенттерге кеңес беру хат жазысу платформасына қосылуы мүмкін;

Ø Орындаушы Платформада операторлардың пайдалануы үшін WhatsApp-тың тіркелген мәтіндік үлгілерін Платофрмаға береді, Мұндай интеграцияның жұмысы үшін Платформаны пысықтау талап етілмейді .

1.3 Орындаушыда немесе оның үлестес тұлғаларында WhatsApp Business API сервисін ұсыну үшін Meta Platforms, Inc-пен тікелей шарттың болуы және WhatsApp қызметтерінің ресми провайдері мәртебесінің болуы талап етіледі.

1.4 Орындаушыда немесе оның үлестес тұлғаларында 500 (бес жүз) WhatsApp аккаунтының болуы талап етіледі. Тапсырыс берушімен өзара іс-қимыл жасау үшін Орындаушы ІМ-байланыс қызметтерін көрсетуге жауапты байланыс тұлғасын тағайындауға және 1 (бір) жұмыс күні ішінде Тапсырыс берушіге тағайындалған тұлғаның байланыс деректерін (хабарламаларды қабылдау үшін Т. А.Ә., телефон нөмірі, электрондық пошта мекенжайы) беруге, сондай-ақ Тапсырыс берушінің ІМ-байланыс қызметтерін көрсетуге жауапты байланыс тұлғасымен тікелей телефон байланысы мүмкіндігін қамтамасыз етуге міндетті Орындаушы. Орындаушы байланыс деректерінің өзгергені туралы осындай өзгерістер туындаған күннен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде Тапсырыс берушіні хабардар етуге тиіс. 1 (бір) жұмыс күні ішінде Орындаушы Тапсырыс берушіге байланыс деректерін (ТҚП (Техникалық Қолдау Қызметі) электрондық поштасын) және Орындаушыны техникалық қолдау қызметінің телефон нөмірін ұсынуы тиіс.

1.5 Орындаушы профилактикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу үшін үзілістерді қоспағанда, аптасына 24 (жиырма төрт) сағат 7 (жеті) күн ІМ-байланыс қызметінің қолжетімділігін қамтамасыз етуге міндетті. Атқарушы өкімет органдарының талап етуі бойынша осындай жұмыстар жүргізілетін және талапта көрсетілген осындай жұмыстарды жүргізу мерзімі осы тармақта көрсетілген мерзімнен аз жағдайларды қоспағанда, мұндай жұмыстар жүргізілетін күнге дейін 3 жұмыс күнінен кешіктірмей Тапсырысшының электрондық почтасының мекенжайы бойынша тиісті хат жіберу арқылы Орындаушы Тапсырысшыны хабардар етуге міндетті (бұл жағдайда Орындаушы Тапсырыс берушіні уәкілетті органның талабын алған күні хабардар етеді). Үзіліс уақыты 3 (үш) сағаттан аспауы тиіс. Жұмыстар түнгі уақытта, 02: 00-ден 6: 00-ге дейін (Астана уақыты) жүргізілуі тиіс.

1.6 Орындаушы 1 (бір) жұмыс күні ішінде Тапсырыс берушінің электрондық поштасы арқылы Тапсырыс берушінің жүйелерін Платформамен интеграциялау үшін Тапсырыс берушіге ашық бағдарламалық интерфейстің (API) сипаттамасын ұсынуға міндетті.

1.7 Орындаушы Тапсырысшыға 1 (бір) жұмыс күнінен кешіктірмей жеткізілгендері мен жеткізілмегендері бойынша сандық және пайыздық арақатынаста хабарламаларды жіберу мәртебесін қадағалау мүмкіндігімен жеке кабинетіне кіруге, сондай-ақ Тапсырысшыға 1 (бір) жұмыс күнінен кешіктірмей Тапсырысшының Сервисімен интеграцияланған платформаға кіруге рұқсат беруге тиіс.

1.8 Орындаушы Тапсырыс берушіге 1 (бір) жұмыс күнінен кешіктірмей әрбір арна бойынша сандық және пайыздық арақатынаста келіп түскен өтініштерді қадағалау мүмкіндігімен жеке кабинетіне кіруге, сондай-ақ Тапсырыс берушінің Сервисімен интеграцияланған платформаға 1 (бір) жұмыс күнінен кешіктірмей Тапсырыс берушіге кіруге рұқсат беруге тиіс.

1.9 WhatsApp Business Account API арқылы чат-боттарды пайдалану;

1.10 ТАПСЫРЫС БЕРУШІНІҢ қолданыстағы WhatsApp бизнес-аккаунттарын қолдау және олардың қызметтерін көрсету

1.11 Каналдың кепілдендірілген өткізу қабілеті орта есеппен секундына 50 хаба рлама, секундына 150 хабарлама. Тапсырыс берушінің платформасымен өзара іс-қимыл API мүмкіндіктері туралы егжей-тегжейлі ақпаратты ұсына отырып, REST стандартына және JSON деректер форматына негізделген HTTP (S) хаттамасы бойынша веб-сервистер арқылы жүргізілуі тиіс.

1.12 Бір үлгідегі IM-хабарламаның ұзындығы IM-хабарламаның мәтінін кодтауға қарамастан 1000 (бір мың жиырма төрт) символға дейін болуы мүмкін.

1.13 Таратуда мәтіні, бейнесі, графикалық тіл элементтері (эмоджи) бар хабарла маларды жіберу, көрсетілген форматтағы аудио, фото және бейне файлдарды қоса алғанда, файлдарды жіберу мүмкіндігі болуы тиіс: аудио (тек чат хабарламалары нда) audio/aac, audio/mp4, audio/amr, audio/mpeg, audio/ogg; png, jpeg фотосуреті; бейне/mp4, бейне/3gpp.

2 Қызметтердің құрамы

2.1 Тапсырыс беруші WhatsApp Абоненттерінің нөмірлеріне API көмегімен жіберген алдын ала келісілген үлгілер бойынша хабарламаларды жіберу. Үлгілер

тіркеуге Тапсырыс берушінің жеке кабинеті немесе электрондық пошта арқылы беріледі. Жеке кабинетте «Белсенді» мәртебесі бар шаблон келісілген деп танылады.

2.2 Хабарламаларды тапсырыс берушінің жүйесіне жіберу мүмкіндігімен, API көмегімен WhatsApp абоненттерінің нөмірлерінен хабарламалар қабылдау.

2.3 WhatsApp аккаунттарын тіркеу, каскадтарды теңшеу, шаблондарды теңшеу, жіберуге арналған аудиторияларды басқару, шығыс хабарларды теңшеу және жіберу, тіркелген WhatsApp аккаунттары бойынша және олардың хабарламалары арқылы жіберілген статистикамен Орындаушының Платформасының Жеке кабинетіне қолжетімділікті ұсыну.

2.4 WhatsApp үлгілерін тіркеу және жіберілген Хабарламалар бойынша ақпарат алу үшін API қолжетімділігін ұсыну (хабарламалар тарихы).

2.5 Орындаушы Платформасының Хабарламаларды жіберудің басқа арналары мен тәсілдерін, мысалы SMS және автоматты каскадтауды баптау үшін мүмкіндіктер беруі.

2.6 WhatsApp хабарламаларын жіберу үшін желілік арнаның сапасы және таратуды орындауға арналған лимиттер туралы ақпаратты ұсыну, сондай-ақ Орындаушының Платформасының жеке кабинетінде ақпаратты көрсету.

2.7 Биллинг туралы ақпаратты Орындаушының жеке кабинетінде ұсыну.

2.8 Мәртебелері бар хабарламаларды файлға жүктеу мүмкіндігімен жіберілген хабарламаларды жеткізу мәртебелері және жіберу көздері (Орындаушының жеке шешім кабинеті, API, Платформа) бойынша талдамалық ақпаратты ұсыну.

2.9 WhatsApp үлгілері бөлінісінде талдамалық ақпаратты ұсыну: жеткізу деңгейі және үлгіні оқу, хабарламадағы түймешіктерді басқан Абоненттер саны туралы статистика

2.10 WhatsApp жіберілімдерінен абоненттердің жазылымдарын қадағалау мүмкіндігін ұсыну.

2.11 Абоненттен WhatsApp арнасында хабарлама алмау үшін оны бұғаттау мүмкіндігін ұсыну.

3 Сапа кепілдіктерінің көлемі мен мерзімдері

3.1 Орындаушы осы Техникалық тапсырмаға сәйкес IM-байланыс қызметтерін көрсету сапасына және қызметтерді көрсету кезінде Орындаушы қол жеткізетін ақпараттың құпиялылығына кепілдік беруі тиіс.

3.2 ІМ-байланыс көрсетілетін қызметтердің сапасы осы Техникалық тапсырманың 7-тармағында көрсетілген нормативтік-құқықтық актілерде белгіленген талаптарға сәйкес болуы тиіс.

3.3 Тапсырыс беруші көрсетілетін ІМ-байланыс қызметтерінің сапасын бақылауды қызмет көрсетудің әрбір кезеңінде, оның ішінде Жеке кабинетте көрсетілген Платформаның деректерін Тапсырыс берушіде нақты бар деректермен салыстыру арқылы Жеке кабинет арқылы жүзеге асырады. Кезең бойынша көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау нәтижелерін Тапсырыс беруші Кезең бойынша көрсетілген қызметтерді тапсыру-қабылдау актісінде белгілейді.

3.4 Тапсырыс беруші Орындаушы көрсететін ІМ-байланыс қызметтерінің сапасы осы Техникалық тапсырманың талаптарына сәйкес келмейтінін анықтаған жағдайда, Тапсырыс беруші Орындаушының өз міндеттемелерін тиісінше орындамағаны не орындамағаны туралы шешім қабылдауы мүмкін.

3.5 Тапсырыс берушінің Жүйесін Орындаушы Платформасымен және WhatsApp Business Account API-мен интеграциялау үшін жария API ұсыну мерзімі - күнтізбелік 10 күннен аспайды, олай болмаған жағдайда шарт бұзылады.

4 Қызмет көрсету қауіпсіздігіне қойылатын талаптар

4.1 Орындаушы осы Техникалық тапсырманың 7-тармағында көрсетілген нормативтік құқықтық және нормативтік техникалық актілерді сақтауға міндетті.

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

5 Пайдаланылатын материалдар мен жабдықтарға қойылатын талаптар

5.1 Қолданылмайды.

WhatsApp мессенджеріне хабарламаларды маршруттау қызметін ұсыну қағидалары

1. Терминдер мен анықтамалар

Ø Қызмет - Тапсырыс берушіге WhatsApp Мессенджерінде Пайдаланушылармен Хабарлама алмасу мүмкіндігін ұсыну;

Ø Есепті кезең - күнтізбелік ай;

Ø Пайдаланушы - Мессенджерді пайдаланатын, Мессенджерде тіркеу кезінде жасалатын және әрбір Пайдаланушыны сәйкестендіруге мүмкіндік беретін есептік жазбасы бар жеке тұлға. Пайдаланушы WhatsApp қосымшасы орнатылған ұялы телефонда, планшетте немесе өзге де құрылғыда Тапсырыс берушіден немесе Тапсырыс берушінің клиентінен Хабарламаларды алуға тиісті түрде келісім берді;

Ø Хабарлама - Тапсырыс беруші өз атынан және Пайдаланушылардан Тапсырыс берушіге бағдарламалық қамтамасыз ету функционалы арқылы Пайдаланушыларға беретін электрондық хабарламалар (шығыс хабарламалар). Хабарламаларды таратуға бастамашылық жасайды және олардың мазмұнын Тапсырыс беруші айқындайды, ал Пайдаланушы хабарламаны Тапсырыс берушінің атына жіберген жағдайда, Пайдаланушы жіберудің бастамашысы болып табылады. Бір Хабарламаның ең үлкен ұзындығы 1000 (бір мың) таңба;

Ø WhatsApp сервис провайдері (сервис провайдері) - WhatsApp Мессенджерінде хабар алмасу мүмкіндігін беретін Meta Platforms Inc, Калифорния компаниясы;

Ø WhatsApp - Мессенджер орнатылған құрылғыларға Пайдаланушыларға Хабарламалар жіберу мүмкіндігін беретін Meta Platforms Inc компаниясының аппараттық-бағдарламалық кешені;

Ø Мессенджер - иесі үшінші тұлға болып табылатын, Орындаушы Тапсырыс берушіден хабарламаларды жіберуге шарт жасасқан және Пайдаланушыларға мобильдік қосымша, сайт және өзге де ресурстар арқылы қолжетімді жедел хабар алмасуға арналған мобильдік қосымша немесе веб-сервис;

Ø экспресс СПАМ - Тапсырыс берушіден келіп түскен, адамға оның алдын ала келісімінсіз жіберілген, Пайдаланушы СПАМ деп таныған және ол бұғаттаған хабарлама, сондай-ақ осы Қағидалар қосымшасы болып табылатын шарттың мәніне жатпайтын ақпарат;

Ø Үлгіленетін хабарлама - алдын ала жасалған Үлгілерге сәйкес қалыптастырылған стандартты Хабарлама;

Ø Шаблондар - компания Пайдаланушыларға жіберуді жоспарлап отырған стандартты хабарламалар үшін компания саясатына сәйкес алдын ала жасалған форматтар;

Ø Компанияның саясаты - WhatsApp Мессенджерінде тіркелген әрбір Пайдаланушыға немесе ұйымға қатысты қолданылатын, мынадай сілтемелер

бойынша қол жетімді қазіргі кездегі шарттар мен ережелер және/немесе қағидаттар:

https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms

https://www.whatsapp.com/legal/business-terms-for-service-providers/

https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides

https://www.whatsapp.com/policies/business-policy

2. Қызметтердің құны және ақы төлеу тәртібі

2.1. Есепті айдағы тарифтелетін хабарламаның құны Орындаушының сайтында орналастырылған тарифтерге сәйкес есептеледі.

2.2. Ақы төлеу Шартта белгіленген тәртіппен жүргізіледі.

2.3. Қызметтерді тарифтеу Тапсырыс берушіге бөлінген әрбір есептік жазба бойынша жеке жүзеге асырылады.

3. Хабарламаларды қалыптастыру

3.1. Қызметті ұсыну Тапсырыс беруші мен Орындаушы арасында жасалған Шарттың негізінде жүзеге асырылады.

3.2. Тапсырыс беруші сервисті пайдалануды бастаудың жоспарланған күніне дейін 20 (жиырма) жұмыс күнінен кешіктірмей Орындаушыға белгіленген нысан бойынша толтырылған хатты ұсынады.

3.3. Тапсырыс берушінің WhatsApp-тағы есептік жазбасын сәтті тіркегеннен кейін Пайдаланушыларға Шаблонды хабарламаларды жіберуді бастаудың жоспарланған күніне дейін 10 (Он) жұмыс күнінен кешіктірмей Тапсырыс беруші Орындаушыға бекітілген нысан бойынша толтырылған хатты ұсынады.

3.4. Хабарламалар Үлгілері заңнаманың талаптарына және осы Қосымшаның шарттарына сәйкес келмеген жағдайда, Орындаушы қайтару себептерін көрсете отырып, Үлгілерді пысықтауға қайтарады.

3.5. Қызметті пайдаланған кезде Тапсырыс беруші Орындаушының қатысуынсыз Үлгілік хабарламалардың мазмұнын дербес айқындайды, олар жіберілетін Пайдаланушылардың тізімін және олардың телефон нөмірлерін айқындайды.

3.6. Бір Үлгіленетін хабарламаның ең үлкен ұзындығы 1000 (бір мың) таңбадан аспауы тиіс.

3.7. Хабарламаларды қалыптастырудың егжей-тегжейлі қағидалары Тапсырыс берушіге сұрау салу бойынша ұсынылуы мүмкін өзара іс-қимыл интерфейстерінің ерекшеліктерінде сипатталған.

4. **Хабарламаларды жіберу**

4.1. Орындаушыға Хабарламаларды беру үшін Тапсырыс беруші Орындаушының Жеке кабинетін немесе API түрінде ұсынылатын интеграция құралдарын пайдаланады.

4.2. Тапсырыс беруші мен Орындаушы арасындағы байланыс арнасы Интернет желісі арқылы қамтамасыз етіледі.

4.3. Пайдаланушылармен Хабарлама алмасу үшін Орындаушы Тапсырыс берушіге Жеке кабинетке және/немесе API арқылы қосылу үшін параметрлерге қол жеткізуді ұсынады.

4.4. Пайдаланушыларға жіберуге болатын Хабарламалардың түрлері:

Ø Пайдаланушыға жіберілетін бірінші Хабарлама Үлгілік хабарлама болуы тиіс;

Ø Пайдаланушыдан Хабарлама алған жағдайда, Тапсырыс берушіде осындай Хабарламаны алғаннан кейін 24 сағат ішінде Пайдаланушыға Үлгіленбеуі мүмкін Хабарламалардың кез келген санын жіберу мүмкіндігі пайда болады.

4.5. Бір Пайдаланушыға 24 сағат ішінде жіберілетін Хабарламалардың рұқсат етілген саны Сервис Провайдері жағында шектелуі мүмкін, бірақ алдын ала анықталмаған.

4.6. Тәулігіне жіберілген шаблонды хабарламалардың рұқсат етілген саны WhatsApp Сервис Провайдерінің қағидаларымен реттеледі. Провайдердің ережелерімен мына мекенжай бойынша танысуға болады: https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/api/rate-limits/#capacity

4.7. Сервис Провайдеріне Тапсырыс берушіден алынған Хабарламаны беру кезінде оның тұтастығы мен мазмұнының өзгермейтіндігі сақталуы тиіс.

4.8. Орындаушы Тапсырыс берушіге жеткізілген және жеткізілмеген Хабарламалар туралы есептерді Интернет желісі арқылы нақты уақыт режимінде келісілген хаттаманы пайдалана отырып ұсынады. Сондай-ақ Орындаушы жеке кабинетінде есепке қол жеткізу мүмкіндігін ұсынуы тиіс.

5. Қызметті ұсыну режимі.

5.1. Қызмет тәулік бойы көрсетіледі (тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн, жылына 365 күн).

5.2. Орындаушы электрмен қоректендіруге, өртке, террорлық актілерге және басқа да форс-мажорлық мән-жайларға байланысты, сондай-ақ Интернет қызметтері провайдерлерінің, сервис провайдерлерінің кінәсінен туындаған мән-жайларға байланысты Қызметті ұсынудағы үзілістер үшін жауапты болмайды.

5.3. **Орындаушы Тапсырыс берушіні олар басталған күнге дейін кемінде 1 (Бір) күнтізбелік күн бұрын хабардар еткен жағдайда, БҚ-мен техникалық жұмыстар жүргізу үшін Қызмет көрсетуді уақытша тоқтата тұруға құқылы.**

6. Техникалық қолдау

6.1. Қызметті сапалы ұсынуды қамтамасыз ету үшін Орындаушы техникалық қолдау қызметінің жұмысын ұйымдастырады.

6.2. Техникалық қолдау қызметінің жұмыс тәртібі - аптасына 24 (Жиырма төрт) сағат 7 (Жеті) күн, жылына 365 (үш жүз алпыс бес) күн.

6.3. Қызметті техникалық қолдауды орындау шеңберінде Орындаушы мынадай жұмыстардың орындалуын қамтамасыз етеді:

6.3.1. Қызметтің жұмыс қабілеттілігі мен сапасын жедел мониторингілеу.

6.3.2. Қызметті ұсынуда үзілістерге әкеп соқтырған Платформаның жұмысындағы қателерді жою.

6.4. , Платформада жоспарланған техникалық жұмыстар туралы Тапсырыс берушіні хабардар ету.

6.5. Тапсырыс берушінің өтініштерін қабылдау және тіркеу.

6.5.1. Қызметті сапалы ұсынуды қамтамасыз ету үшін Платформа конфигурациясының өзгерістерін орындау.

6.5.2. Жекелеген ІМ-хабарларды жеткізбеудің немесе жеткізуді кешіктірудің себептерін анықтау және Тапсырыс берушіге ақпарат беру.

6.6. Тапсырыс берушіге Қызметтер жұмысы бойынша консультациялар беру.

6.7. 6.4 Орындаушының техникалық қолдау қызметімен өзара іс-қимыл жасау үшін Тапсырыс беруші Орындаушыға осындай өзара іс-қимылды жүргізуге уәкілетті өз қызметкерлерінің байланыс деректерін Орындаушының электрондық поштасына 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірмей береді. Орындаушының техникалық қолдау қызметіне өтініштер тек контактілердің ұсынылған тізімінен ғана қабылданады.

6.8. 6.5 Тапсырыс беруші осындай өзгерістер туындаған күннен бастап 2 (Екі) жұмыс күні ішінде байланысатын тұлғалардың тізімінің өзгергені туралы Орындаушыны хабардар етеді.

6.9. 6.6 Тапсырыс берушінің Орындаушының техникалық қолдау қызметіне барлық өтініштері электрондық пошта арқылы жүзеге асырылуы тиіс.

6.10. 6.7 Дағдарысты жағдайлар туындаған жағдайда өзара іс-қимыл Орындаушының техникалық қолдау телефоны арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.

6.8 Тапсырыс берушінің әрбір өтінішін Орындаушы өтініштерді өңдеу жүйесінде тіркейді, санатқа байланысты санат пен басымдық береді:

Санаты	**Басымдық**
Қызмет көрсетуде үзіліске әкелген немесе әкелуі мүмкін авариялық жағдай	Жоғары
Қызметті ұсыну конфигурациясына өзгерістер енгізу	орташа

Пайдаланушыларға жекелеген IM-хабарламаларды жеткізбеу себептерін анықтау	Орташа
Қалған барлық өтініштер	төмен

6.9. Тапсырыс берушінің барлық санаттағы өтініштері бойынша өтінішті тіркеу уа қыты 20 (жиырма) минуттан аспауы тиіс.

6.10 Орындаушы, егер ол техникалық қолдау бойынша орындалатын жұмыстарды ң шеңберіне кірмесе, өтінішті шешуден дәлелді түрде бас тартуға құқылы

6.11 Орындаушы өтініш бойынша шешімді өтініштің басымдығымен айқындалат ын мерзімдерде ұсынады:

Өтініштің артықшылығы	Время реакции	Шешу уақыты	Өңдеу кестесі
Бұғаттау	20 (жиырма) минуттан аспайды	8 (сегіз) сағаттан артық емес	24 те 7
ұзын	30 (отыз) минуттан аспайды	5 (бес) күннен артық емес	24 те 7

орташа	4 (төрт) сағаттан артық емес	14 (он төрт) күннен артық емес	Жұмыс күндері 10.00-ден 19.00-ге дейін
қысқа	8 (сегіз) сағаттан артық емес	30 (отыз) күннен аспайды	Жұмыс күндері 10.00-ден 19.00-ге дейін

Авариялық көмек сервисі _ жоғары басымдық	Шешу уақыты
Авариялық өтінімді тіркеу	10 минут ішінде
Авариялық өтінімді өңдеуге жауапты маманды тағайындау	
Авариялық жағдайды жою жөніндегі жұмыстарды бастау	
Тапсырыс берушіні авариялық өтініммен жұмыс барысы туралы хабардар ету	Әрбір 30 минут сайын
Егер уақытша шешімді ұсыну мүмкіндігі болған жағдайда, тапсырыс берушіге Авариялық жағдайды жою бойынша уақытша шешімді ұсыну	1 сағат ішінде

Тапсырыс берушіге Авариялық жағдайды жою бойынша түпкілікті шешімді ұсыну	1 жұмыс күні ішінде

6.12 Өтінішті шешу уақытын есептеу кезінде Орындаушының тіркелген сәттен бастап өтінішпен жұмыс істеген нақты уақыты ғана ескеріледі. Өтініш байланыс қызметтері провайдерлерінің, Операторлардың немесе сервис Провайдерінің жағына берілген уақыт, сондай-ақ Орындаушының Тапсырыс беруші тарапынан қосымша ақпарат беруді күту уақыты ескерілмейді.

6.13 Операторлардың жағында өтінішті шешу уақытын Операторлар айқындайды. Оператор мен Сервис Провайдері тарапынан өтінішті шешу барысы туралы ақпарат Тапсырыс берушіге түсуіне қарай беріледі.

6.14 Техникалық қолдау қызметіне өтінішті қалыптастыру кезінде өтінішті шешу үшін Тапсырыс беруші толық ақпарат береді.

6.15 Егер өтінішпен жұмыс процесінде Орындаушы өтінішті шешу үшін Тапсырысшының қосымша ақпарат беру қажеттігі туралы қорытындыға келсе, Орындаушы осындай ақпаратты сұратады, ал Тапсырысшы оны беру Тапсырысшының өзге міндеттемелерін бұзбаған және оның сұратылған ақпараты бар болған жағдайда береді.

6.16 Авариялық жағдайларды жою жөніндегі жұмыстарды орындау кезінде Орындаушы қателерді жоюдың ұйымдастырушылық және (немесе) техникалық тәсілі және Тапсырыс беруші тарапынан іс-қимылдарды талап ететін айналма жолдарды пайдалану жөнінде ұсыныстар қалыптастыра алады.

6.17 Орындаушы Тапсырыс берушіге жекелеген Пайдаланушылардың IM-хабарламаларды алуындағы жергілікті қиындықтарға байланысты өтініштерді шешуде осы қиындықтардың себебі Пайдаланушының, Оператордың немесе Сервис Провайдерінің жауапкершілік аймағында айқындалған кезде жәрдем көрсетеді. Тапсырыс берушіге көмек Орындаушының, Оператордың және Сервис Провайдерінің техникалық және ұйымдастырушылық мүмкіндіктеріне байланысты көрсетіледі.

7. Қызметті ұсыну сапасы

7.1. Орындаушы өзінің жауапкершілік аймағында есепті кезеңдегі (кезеңдегі) уақыттың кемінде 99,5% ішінде Тапсырыс беруші үшін Қызметтің қолжетімділігін қамтамасыз етуге тиіс. Орындаушының жауапкершілік аймағы -

Платформаның Тапсырыс берушіден IM-хабарламаларды қабылдауы, оларды өңдеу және Сервис Провайдеріне беру.

7.2. Орындаушы Тапсырыс берушіге қызмет көрсетуде үзіліске әкеп соққан авариялық жағдайлар туралы осындай жағдай тіркелген сәттен бастап 20 (жиырма) минут ішінде хабарлайды.

8. Төлем түрі: ай сайын, ай сайынғы төлемнің 100% мөлшерінде қызметті пайдаланудың әрбір айы үшін, Актіге тараптар қол қойған және шот-фактураны алған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен кешіктірмейтін мерзімде ақы төлеу.

Webhook талаптары.

1, Орындаушы Тапсырыс берушінің webhook-қа JSON форматында мынадай құрылыммен хабарлама жіберуді қолдауы қажет (тіркелуге тәуелді атаулар):

{

«id»: хабарламадан ID (жол)

“subscriber”: {

«identifier»: бізге жазатын клиенттің телефон нөмірі (жол)

}

“userInfo”: {

«userName»: пайдаланушы аты (жол)

}

“messageContent”: {

«type»: «TEXT», «DOCUMENT», «AUDIO», «IMAGE», «CONTACTS», «VIDEO», «LOCATION» тізімінен хабарлама түрі

“attachment”: {

«url»: Файлды жүктеу үшін URL

«name»: тіркеме атауы

}

“location”: {

«longitude»: ені (жол)

«latitude»: бойлық (жол)

«address»: мекенжайы (жол)

}

«text»: абонент хабарының мәтіні

}

«receivedAt»: провайдер хабарламаны алған күні мен уақыты (жол)

}

Webhook 'a URL мекенжайында тапсырыс берушінің жеткізушінің әкімшілік тақтасында қосымша статикалық деректерді жазу мүмкіндігі болуы тиіс. Өнім беруші ағымдағы құрылымға хабарлама туралы қосымша ақпарат қоса алады, бірақ жоғарыдағы құрылымда ұсынылған деректер тапсырыс берушінің сервисіне дәл осындай түрде жіберілуі тиіс.

Хабарламаларды жіберу үшін API-ге қойылатын талаптар

Жеткізуші сервисі клиентке JSON форматында жіберу үшін мынадай құрылыммен хабарлама қабылдауды қолдауы тиіс:

{

«requestId»: тапсырыс берушінің шығыс хабарламасының сәйкестендіргіші (жол)

«cascadeId»: каскад идентификаторы (жол)

“subscriberFilter”: {

«type»: абонент түрі («PHONE» түрі қолданылуы керек)

«address»: «PHONE» абонент түрі үшін өріс мәні абоненттің телефон нөмірі болуы керек

}

“content”: {

«contentType»: тізімдегі хабар түрі: «TEXT», «DOCUMENT», «AUDIO», «IMAGE», «CONTACTS», «VIDEO», «LOCATION»

“attachment”: {

«url»: Файлды жүктеу үшін URL

«name»: тіркеме атауы

}

“location”: {

«longitude»: ені (жол)

«latitude»: бойлық (жол)

«address»: мекенжайы (жол)

}

«text»: хабар мәтіні

}

}

3. Техникалық стандарттар

№ р/с	ҚР тіркелген	Белгіленуі	Құжат нөмірі	Санаты	Атауы	Қолдану саласы	Әзірлеуші	Беттер	МКС	Мәртебесі	Бұйрық	Енгізу күні бастап	К б
1	Иә	ГОСТ 17657-79	300526	Межгосударственный стандарт	Передача данных. Термины и определения	МКС: 01.040.33, 33.040.20 КГС: Э00	СССР (СССР)	25	Телекоммуникации. Аудио- и видеотехника (Словари)	Действует		01.07.1980	

4. Сатып алынатын ТЖҚ жеке әлеуетті жеткізушіге немесе өндірушіге тиістілігін анықтайтын сипаттамалар бар

тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді қосымша жинақтау, қосымша жарақтандыру, біріздендіру немесе қолда бар тауарлармен, жұмыстармен және көрсетілетін қызметтермен үйлесімділігін қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ одан әрі техникалық сүйемелдеу, сервистік қызмет көрсету және жөндеу, оның ішінде негізгі (орнатылған) жабдықты жоспарлы жөндеу (қажет болған кезде) үшін сатып алу

Қол қойған Мусин Дастан Жикемуратович

Қол қойылған күні 19.11.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1272910
способом Открытый тендер

Лот № 1 (27-3 У, 4588724) Услуги по передаче данных

Заказчик: Акционерное общество "Кселл"

Организатор: Акционерное общество "Кселл"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	27-3 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по передаче данных, Услуги по передаче данных по сетям телекоммуникационным беспроводным
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 по (включительно) 11.2028
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

Термины и определения

Наименование термина	Определение
API	Программный интерфейс приложения (англ. application programming interface, API) – набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) или операционной системой для использования во внешних программных продуктах.

HSM-сообщение	Шаблонируемое сервисное сообщение, инициируемое Заказчиком в адрес Пользователя посредством канала WhatsApp. Оплачивается каждое шаблонируемое сообщение, которое было отправлено Заказчиком с помощью шаблона вне рамок бесплатного суточного окна
Входящее сообщение	Сообщение, инициированное абонентом
Исходящее сообщение	Сообщение, инициированное Заказчиком
Абонент	Физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами мессенджера WhatsApp
Абонентская плата	Фиксированная плата, уплачиваемая Заказчиком Исполнителю независимо от объема оказанных услуг, включающая в себя предоставление канала для бизнес-аккаунта WhatsApp с безлимитной пропускной емкостью уникальных активных пользователей (MAU) и возможностью принимать входящие сообщения от Абонентов Kcell/activ, а также техническую поддержку решения

Бизнес-аккаунт WhatsApp	Официальный бизнес-аккаунт/ы WhatsApp, позволяющий Заказчику принимать входящие сообщения от Абонентов и направлять исходящие сообщения Абонентам
Единица тарификации	Оплачиваемая единица услуг связи
Идентификатор клиента	Закрепленные Исполнителем за Заказчиком абонентский номер, лицевой счет, уникальный код идентификации, логин, пароль, иные средства идентификации
Личный кабинет	Раздел на веб-интерфейсе сайта Исполнителя в сети Интернет, на котором Заказчик, используя Идентификатор(ы) клиента, может получить информацию о состоянии своего лицевого счета, подключенных услугах, осуществить действия по управлению набором услуг, предусмотренные Исполнителем
Мессенджер	Приложение для обмена мгновенными сообщениями и медиаконтентом
Название бизнес-аккаунта WhatsApp	Цифробуквенная подпись, которую Заказчик присваивает бизнес-аккаунту WhatsApp в рамках которого осуществляется коммуникация с абонентами, содержащая не более 20 (двадцати) символов

Оператор	Юридическое лицо, оказывающее Абоненту телекоммуникационные услуги на основании соответствующей лицензии, в рамках которой Абоненту предоставлен номер мобильного телефона и/или услуги доступа в Интернет
Платформа	Вендорская платформа «Edna chat center» – аппаратно-программный комплекс на стороне Заказчика, позволяющий формировать, обрабатывать и отправлять исходящие сообщения, а также получать, обрабатывать и отправлять HSM сообщения и отчеты о статусе доставки всех сообщений
Политика Исполнителя	Свод внутренних правил, которыми руководствуется в Исполнитель в ходе ведения бизнеса
Подключение	Услуга по подключению к Платформе Заказчика к сети связи Исполнителя, настройка услуг связи и иные услуги

Пользователь	Физическое лицо, использующее Мессенджер, имеющее учетную запись, создаваемую в момент регистрации в Мессенджере и позволяющую идентифицировать каждого Пользователя. Пользователь надлежащим образом дал свое согласие на получение HSM сообщений от Заказчика или от клиента Заказчика, на мобильном телефоне, планшете или ином устройстве, которого установлено Приложение WhatsApp
Провайдер сервиса WhatsApp (Провайдер сервиса)	Компания Meta Platforms Inc, Калифорния, предоставляющая возможность обмена сообщениями в Мессенджере WhatsApp
Протокол HTTP (S)	HyperText Transfer Protocol — протокол передачи гипертекста
Стандарт REST	Representational State Transfer - архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределенного приложения в сети.
Тариф	Цена единицы тарификации, по которой производится расчет стоимости оказанных услуг связи
Технический партнер	Владелец сервиса WhatsApp, официальный провайдер от компании Meta Platforms Inc.

Уникальный активный пользователь (MAU)	Уникальный номер телефона Пользователя, с которого было получено входящее сообщение и/или на который было доставлено исходящее сообщение в течение календарного месяца
Услуги IM-связи (услуги)	Комплекс услуг по организации и технологическому обеспечению передачи телематических электронных сообщений от/на Мессенджера WhatsApp
IM-связь	Организация и технологическое обеспечение передачи телематических электронных сообщений от(на) мессенджер WhatsApp
ФИО	Фамилия, имя, отчество
Этап оказания услуг (отчетный период)	Сроки оказания услуг и предоставления отчетной документации, согласно графику оказания услуг
Система	Интеграция API WhatsApp Business Account с внутренней CRM системой (Requests/Единое окно) Оператора;

1 Стандарт услуг

1.1 Исполнитель обязан оказать услуги IM-связи в порядке и на условиях, настоящим Техническим заданием, а также в соответствии с Правилами предоставления услуг IM-связи.

1.2 Исполнитель должен поддерживать интеграцию с Платформой:

Ø Один бизнес-акккаунт WhatsApp может быть подключен в решение Исполнителя для выполнения рассылок и одновременно к Платформе для переписок консультирования клиентов;

Ø Исполнитель передает на Платофрму зарегестрированные текстовые шаблоны WhatsApp для использоваения операторами в Платформе. Доработка Платформы для работы таких интеграций не требуется.

1.3 Требуется наличие у Исполнителя или его аффилированных лиц прямого договора с Meta Platforms, Inc для предоставления сервиса WhatsApp Business API и наличие статуса официального провайдера услуг WhatsApp.

1.4 Требуется наличие у Исполнителя или его аффилированных лиц более 500 (пятьсот) WhatsApp аккаунтов.Для взаимодействия с Заказчиком Исполнитель обязан назначить ответственное за оказание услуг IM-связи контактное лицо и в течение 1 (одного) рабочего дня предоставить Заказчику контактные данные назначенного лица (ФИО, номер телефона, адрес электронной почты для приема уведомлений), а также обеспечить возможность прямой телефонной связи Заказчика с ответственным за оказание услуг IM-связи контактным лицом Исполнителя. Об изменении контактных данных Исполнитель должен уведомить Заказчика в течение 1 (одного) рабочего дня со дня возникновения таких изменений. В течение 1 (одного) рабочего дня Исполнитель должен предоставить Заказчику контактные данные (электронную почту СТП (Служба Технической Поддержки) и номер телефона службы технической поддержки Исполнителя.

1.5 Исполнитель обязан обеспечить доступность услуги IM-связи 24 (двадцать четыре) часа 7 (семь) дней в неделю, за исключением перерывов для проведения профилактических и ремонтных работ. О проведении таких работ Исполнитель обязан уведомить Заказчика путем направления соответствующего письма по адресу электронной почты Заказчика не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты их проведения, за исключением случаев, когда такие работы проводятся по требованию органов исполнительной власти и срок проведения таких работ, указанный в требовании, менее срока указанного в данном пункте (в данном случае Исполнитель уведомляет Заказчика в день получения требования уполномоченного органа). Время перерыва не должно превышать 3 (трех) часов. Работы должны проводиться в ночное время, с 02:00 до 6:00 (время Астаны).

1.6 Исполнитель обязан в течение 1 (одного) рабочего дня предоставить Заказчику описание открытого программного интерфейса (API) для интеграции систем Заказчика с Платформой по электронной почте Заказчика.

1.7 Исполнитель должен предоставить Заказчику не позднее 1 (одного) рабочего дня доступ в личный кабинет с возможностью отслеживания статуса рассылок сообщений в количественном и процентном соотношении по доставленным и недоставленным, а также предоставить Заказчику доступ к платформе, интегрированной с Сервисом Заказчика, не позднее 1 (одного) рабочего дня.

1.8 Исполнитель должен предоставить Заказчику не позднее 1 (одного) рабочего дня доступ в личный кабинет с возможностью отслеживания поступающих обращений в количественном и процентном соотношении по каждому каналу, а также предоставить Заказчику доступ к платформе, интегрированной с Сервисом Заказчика, не позднее 1 (одного) рабочего дня.

1.9 Использование чат-ботов через API WhatsApp Business Account;

1.10 Поддержка и оказание услуг действующих WhatsApp бизнес-аккаунтов ЗАКАЗЧИКА

1.11 Гарантированная пропускная способность канала 50 сообщений в секунду в среднем, 150 сообщений в пик в секунду. Взаимодействие с платформой Заказчика должно происходить через веб-сервисы по протоколу HTTP(S), базирующемуся на стандарте REST и формате данных JSON с предоставлением подробной информации о возможностях API.

1.12 Длина одного шаблонируемого IM-сообщения WhatsApp может составлять до 1000 (Одной тысячи двадцати четырех) символов, независимо от кодировки текста IM-сообщения.

1.13 В рассылке должна присутствовать возможность отправки сообщения с текстом, изображением, элементами графического языка (эмоджи), пересылки файлов, включая аудио, фото и видео файлы в указанном формате: аудио (только в чат-сообщениях) audio/aac, audio/mp4, audio/amr, audio/mpeg, audio/ogg; фото png, jpeg; видео video/mp4, video/3gpp.

2 Состав услуг

2.1 Передача сообщений по заранее согласованным шаблонам, направленных Заказчиком с помощью API на номера Абонентов WhatsApp. Шаблоны подаются на регистрацию через личный кабинет Заказчиком или через электронную почту. Согласованным признается шаблон со статусом «Активен» в личном кабинете.

2.2 Прием сообщений от номеров абонентов WhatsApp с помощью API, с возможностью передачи сообщений в систему заказчика.

2.3 Предоставление доступа к Личному кабинету Платформы Исполнителя с возможностями регистрации WhatsApp аккаунтов, настройки каскадов,

настройки шаблонов, управление аудиториями для рассылок, настройкой и отправкой исходящих сообщений, статистикой по зарегистрированным WhatsApp аккаунтам и отправленным посредством их сообщений.

2.4 Предоставление доступа к API для регистрации шаблонов WhatsApp и для получения информации по отправленным Сообщениям (история сообщений).

2.5 Предоставление Платформой Исполнителя возможности для настройки иных каналов и способов отправки Сообщений, например SMS и настройки автоматического каскадирования.

2.6 Предоставление информации о качестве сетевого канала для отправки сообщений WhatsApp и лимитах на выполнение рассылок, а также отображение информации в личном кабинете Платформы Исполнителя.

2.7 Предоставление информации о биллинге в личном кабинете Платформы Исполнителя.

2.8 Предоставление аналитической информации по статусам доставки отправленных сообщений и источникам отправки (личный кабинет решения Исполнителя, API, Платформа) с возможностью выгрузки сообщений со статусами в файл.

2.9 Предоставление аналитической информации в разрезе шаблонов WhatsApp: уровень доставки и прочтения шаблона, статистика о количество Абонентов, нажавших на кнопки в сообщении

2.10 Предоставление возможности отслеживания отписок абонентов от рассылок в WhatsApp.

2.11 Предоставление возможности блокировки абонента, чтобы не получать от него сообщения в канале WhatsApp.

3 Объем и сроки гарантий качества

3.1 Исполнитель должен гарантировать качество оказания услуг IM-связи в соответствии с настоящим Техническим заданием и конфиденциальность информации, доступ к которой получает Исполнитель при оказании услуг.

3.2 Качество оказываемых услуг IM-связи должно соответствовать требованиям, установленным нормативно-правовыми актами, указанными в п. 7 настоящего Технического задания.

3.3 Контроль качества оказываемых услуг IM-связи осуществляется Заказчиком на каждом этапе оказания услуг в том числе через Личный кабинет путем сверки данных Платформы, отраженных в Личном кабинете, с данными, фактически имеющимися у Заказчика. Результаты контроля качества

оказываемых услуг по этапу фиксируются Заказчиком в Акте сдачи-приемки оказанных услуг по этапу.

3.4 В случае выявления Заказчиком несоответствия качества услуг IM-связи, оказываемых Исполнителем, требованиям настоящего Технического задания, Заказчиком может быть принято решение о ненадлежащем исполнении либо о неисполнении Исполнителем своих обязательств.

3.5 Срок предоставления публичного API для интеграции Системы Заказчика с Платформой Исполнителя и API WhatsApp Business Account – не более 10 календарный дней, в противном случае договор будет расторгнут.

4 Требования к безопасности оказания услуг

4.1 Исполнитель обязан соблюдать нормативно правовые и нормативно технические акты, указанные в п. 7 настоящего Технического задания.

4.2 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.)).

5 Требования к используемым материалам и оборудованию

5.1. Не применяется.

Правила предоставления услуги маршрутизации сообщений в мессенджер WhatsApp

1. **Термины и определения**

Ø Услуга - предоставление Заказчику возможности обмена Сообщениями с Пользователями в Мессенджере WhatsApp;

Ø Отчетный период – календарный месяц;

Ø Пользователь – физическое лицо, использующее Мессенджер, имеющее учетную запись, создаваемую в момент регистрации в Мессенджере и позволяющую идентифицировать каждого Пользователя. Пользователь надлежащим образом дал своё согласие на получение Сообщений от Заказчика или от клиента Заказчика на мобильном телефоне, планшете или ином устройстве, которого установлено Приложение WhatsApp;

Ø Сообщение - электронные сообщения, передаваемые Пользователям Заказчиком от своего имени (исходящие сообщения) и от Пользователей к Заказчику (входящие сообщения) посредством функционала ПО. Инициирует рассылку сообщений и определяет их содержание Заказчик, а в случае отправки

сообщения Пользователем в адрес Заказчика -инициатором рассылки является Пользователь. Максимальная длина одного Сообщения 1000 (Одна тысяча) символов;

Ø Провайдер сервиса WhatsApp (Провайдер сервиса) – компания Meta Platforms Inc, Калифорния, предоставляющая возможность обмена Сообщениями в Мессенджере WhatsApp;

Ø WhatsApp – аппаратно-программный комплекс компании Meta Platforms Inc, предоставляющий возможность отправки Сообщений Пользователям в устройства, на которых установлен Мессенджер;

Ø Мессенджер – мобильное приложение или веб-сервис для мгновенного обмена сообщениями, владельцем которого является третье лицо, с которым Исполнитель заключил договор на рассылку сообщений от Заказчика, и доступное Пользователям через мобильное приложение, сайт и иные ресурсы;

Ø СПАМ - сообщение, поступившее от Заказчика, направленное лицу без его предварительного согласия, признанное Пользователем СПАМом и заблокированое им, а также информация, не относящаяся к предмету договора, приложением к которому являются настоящие Правила;

Ø Шаблонируемое сообщение – стандартное Сообщение, сформированное в соответствии с заранее созданными Шаблонами;

Ø Шаблоны — заранее созданные в соответствии с политикой компании форматы для стандартных сообщений, которые компания планирует отправлять Пользователям;

Ø Политика компании - действующие на текущий момент условия и положения и /или принципы, которые применяются по отношению к каждому Пользователю или организации, зарегистрированных в Мессенджере WhatsApp, доступные по следующим ссылкам:

https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms

https://www.whatsapp.com/legal/business-terms-for-service-providers/

https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides

https://www.whatsapp.com/policies/business-policy

2. Стоимость Услуг и порядок оплаты

2.1 Стоимость тарифицируемого сообщения за отчетный месяц рассчитывается в соответствии с тарифами, размещенными на сайте Исполнителя.

2.2 Оплата производится в порядке, установленном Договором.

2.3 Тарификация услуг осуществляется отдельно по каждой выделенной Заказчику учетной записи.

3. Формирование Сообщений

3 Предоставление Услуги осуществляется на основании заключенного между Заказчиком и Исполнителем Договора.

3.1

3.2 Не позднее чем за 20 (Двадцать) рабочих дней до планируемой даты начала пользования сервисом Заказчик предоставляет Исполнителю письмо, заполненное по установленной форме.

3.3 После успешной регистрации учетной записи Заказчика в WhatsApp не позднее чем за 10 (Десять) рабочих дней до планируемой даты начала отправки Шаблонируемых сообщений Пользователям Заказчик предоставляет Исполнителю письмо, заполненное по утвержденной форме.

3.4 В случае несоответствия Шаблонов Сообщений требованиям законодательства и условиям настоящего Приложения, Исполнитель возвращает Шаблоны на доработку с указанием причин возврата.

3.5 При пользовании Услугой Заказчик самостоятельно без участия Исполнителя определяет содержание Шаблонируемых сообщений, определяет список Пользователей, которым они будут направлены и их телефонные омера.

3.6 Максимальная длина одного Шаблонируемого сообщения не может превышать 1000 (Одну тысячу) символов.

3.7 Подробные правила формирования Сообщений описаны в спецификациях интерфейсов взаимодействия, которые могут быть предоставлены Заказчику по запросу.

4. Передача Сообщений

4.1 Для передачи Сообщений Исполнителю, Заказчик использует Личный кабинет Исполнителя или средства интеграции, предоставляемые в виде API.

4.2 Канал связи между Заказчиком и Исполнителем обеспечивается через сеть Интернет.

4.3 Для обмена Сообщениями с Пользователями Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в Личный кабинет и/или параметры для подключения посредством API.

4.4 Виды Сообщений, которые доступны для отправки Пользователям:

Ø первое Сообщение, направляемое Пользователю должно быть Шаблонированным сообщением;

Ø в случае получения Сообщения от Пользователя, у Заказчика появляется возможность в течение 24 часов после получения такого Сообщения направлять Пользователю любое количество Сообщений, которые могут не быть Шаблонированным.

4.5 Допустимое количество Сообщений, отправляемых одному Пользователю в течение 24 часов, может быть ограничено на стороне Провайдера сервиса, но не определено заранее.

4.6 Допустимое количество отправленных шаблонируемых сообщений в сутки регулируется правилами Провайдера Сервиса WhatsApp. С правилами провайдера можно ознакомиться по адресу:

https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/api/rate-limits/#capacity

4.7 При передаче Провайдеру сервиса полученного от Заказчика Сообщения должна сохраняться его целостность и неизменность содержания.

4.8 Исполнитель предоставляет Заказчику отчеты о доставленных и не доставленных Сообщениях в режиме реального времени через сеть Интернет, используя согласованный протокол. Также Исполнитель должен предоставить доступ к отчету в личном кабинете.

5 **Режим предоставления Услуги.**

5.1 Услуга предоставляется круглосуточно ежедневно (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году).

5.2 Исполнитель не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуги, произошедшие в результате проблем с электропитанием, пожаров, террористических актов и других форс-мажорных обстоятельств, а также в

результате обстоятельств возникших по вине провайдеров услуг Интернет, Провайдера сервиса.

5.3 Исполнитель вправе временно приостановить оказание Услуги для проведения технических работ с ПО, при условии информирования Заказчика не менее чем за 1 (Один) календарный день до даты их начала.

6 **Техническая поддержка**

6.1 Для обеспечения качественного предоставления Услуги Исполнитель организует работу службы технической поддержки.

6.2 Режим работы службы технической поддержки – 24 (Двадцать четыре) часа 7 (Семь) дней в неделю, 365 (Триста шестьдесят пять) дней в году.

6.3 В рамках выполнения технической поддержки Услуги Исполнитель обеспечивает выполнение следующих работ:

Ø Оперативный мониторинг за работоспособностью и качеством предоставления Услуги.

Ø Устранение ошибок в работе Платформы, повлекших за собой перерывы в предоставлении Услуги.

Ø Информирование Заказчика о планируемых технических работах на Платформе.

Ø Прием и регистрацию обращений Заказчика.

Ø Выполнение изменений конфигурации Платформы для обеспечения качественного предоставления Услуги.

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

Ø Предоставление консультаций Заказчику по работе Услуги.

6.4 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.

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

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

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

6.8 Каждое обращение Заказчика Исполнитель регистрирует в системе обработки обращений, присваивает категорию и приоритет в зависимости от категории:

Категория	**Приоритет**
Аварийная ситуация, которая привела или м ожет привести к перерыву в предоставлении Услуги	Высокий
Внесение изменений в конфигурацию предо ставления Услуги	Средний
Выявление причин недоставки отдельных I M-сообщений Пользователям	Средний
Все остальные обращения	Низкий

6.9 По всем категориям обращений Заказчика время регистрации обращения не должно превышать 20 (Двадцать) минут.

6.10 Исполнитель вправе мотивированно отказать в решении обращения, в случае если оно не входит в рамки выполняемых работ по технической поддержке

6.11 Исполнитель предоставляет решение по обращению в сроки, определяемые приоритетом обращения:

Приоритет обращения	Время реакции	Время решения	График обработки
Блокирующий	Не более 20 (двадцати) минут	Не более 8 (восьми) часов	24 на 7
Высокий	Не более 30 (тридцати) минут	Не более 5 (пяти) дней	24 на 7
Средний	Не более 4 (четырех) часов	Не более 14 (четырнадцати) дней	С 10.00 до 19.00 по рабочим дням

Низкий	Не более 8 (восьми) часов	Не более 30 (тридцати) дней	С 10.00 по 19.00 по рабочим дням

Сервис Аварийной помощи _ высокий приоритет	Время решения
Регистрация аварийной заявки	В течение 10 минут
Назначение специалиста, ответственного за обработку аварийной заявки	
Начало работ по ликвидации Аварийной ситуации	
Информирование заказчика о ходе работ над аварийной заявкой	Каждые 30 минут
Предоставление заказчику временного решения по ликвидации Аварийной ситуации в случае, если есть возможность предоставить временное решение	В течение 1 часа
Предоставление заказчику финального решения по ликвидации Аварийной ситуации	В течение 1 рабочего дня

6.12 При расчете времени решения обращения учитывается только фактическое время работы Исполнителя над обращением с момента регистрации. Не учитывается время, когда обращение было передано на сторону провайдеров услуг связи, Операторов или Провайдера сервиса, а также время ожидания Исполнителем предоставления дополнительной информации со стороны Заказчика.

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

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

6.15 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.

6.16 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.

6.17 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.

7 Качество предоставления Услуги

7.1 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.

7.2 Исполнитель информирует Заказчика об аварийных ситуациях, которые повлекли за собой перерыв в предоставлении услуги, в течение 20 (Двадцати) минут с момента фиксации такой ситуации.

8. **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 и получения счёт фактуры.

Требования к Webhook.

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

{

“id”: ID с ообщения (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”

“attachment”: {

“url”: URL для скачивания файла

“name”: наименование вложения

}

“location”: {

“longitude”: широта (строка)

“latitude”: долгота (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 поставщика. Поставщик может добавить к текущей структуре дополнительную информацию о сообщении, но те данные что представлены в структуре выше должны отправляться сервису заказчика именно в таком ви де.

Требования к API для отправки сообщений

Сервис поставщика должен поддерживать прием сообщений для отправки клиенту в формате JSON со следующей структурой:

{

“requestId”: идентификатор исходящего сообщения заказчика (строка)

“cascadeId”: идентификатор каскада (строка)

“subscriberFilter”: {

“type”: тип абонента (должен поддерживаться тип “PHONE”)

“address”: для типа абонента “PHONE” значение поля должно быть номер телефона абонента

}

“content”: {

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

“attachment”: {

“url”: URL для скачивания файла

“name”: наименование вложения

}

“location”: {

“longitude”: широта (строка)

“latitude”: долгота (строка)

“address”: адрес (строка)

}

“text”: текст сообщения

}

}

3. Технические стандарты

№ п/п	Зарегистрирован в РК	Обозначение	Номер документа	Категория	Наименование	Область применения	Разработчик	Страницы	МКС	Статус	Приказ	Дата введения с
1	Да	ГОСТ 17657-79	300526	Межгосударственный стандарт	Передача данных. Термины и определения	МКС: 01.040.33, 33.040.20 КГС: Э00	СССР (СССР)	25	Телекоммуникации. Аудио- и видеотехника (Словари)	Действует		01.07.1980

4. Присутствует указание характеристик, определяющих принадлежность приобретаемого ТРУ отдельному потенциальному поставщику либо производителю на основании

приобретения товаров, работ и услуг для доукомплектования, дооснащения, унификации или обеспечения совместимости с имеющимися товарами, работами и услугами, а также для дальнейшего технического сопровождения, сервисного обслуживания и ремонта, в том числе планового ремонта (при необходимости), основного (установленного) оборудования

Подписал	Мусин Дастан Жикемуратович
Дата подписания	19.11.2026