**Услуги по информационной поддержке и хостингу WEB-сайта**

1. **Требования**

Услуги должны соответствовать (или превосходить) следующим требованиям (включая технические, качественные и иные требования к характеристикам Услуг):

1. **Срок поставки с 01.2026 по 12.2028 (включительно)**
2. **Услуги**

**3.1 Обеспечение централизованного хостинга**

Хостинг Сайта должен осуществляться на серверах, расположенных территориально в Республике Казахстан.

Минимальные технические параметры серверного оборудования:

* объем памяти – 8 Гб;
  + - объем жесткого диска – 25Гб;
    - система управления хостингом;
    - платформа сервера: Unix/Linux/FreeBSD/Windows Server, операционная система рекомендуемая к установке на сервере Linux;

По требованию Заказчика при обоснованной необходимости конфигурация сервера для размещения Сайта может быть изменена.

* 1. **Модернизация сайта**

**3.2.1.** Обследование текущей версии сайта и разработка методических документов:

**A.** Обследование процессов:

* Анализ структуры данных в существующем Сайте Заказчика
* Анализ новой структуры данных Сайта
* Разработка рекомендаций/предложений по оптимизации Сайта

**B.** Требования к текущей Разработка методических и регламентных документов:

* Целевая модель структуры данных Сайта
* Регламентированные документы (инструкций) пользования Сайта

**C.** План реализации работ

* Согласование и утверждение календарного план-графика поэтапных работ (в течение 10 календарных дней с момента заключения Договора).
* Подготовка поэтапных отчетов об оказанных услугах по модернизации и сопровождению Сайта.

**3.2.2** Требования к модернизации архитектуры сайта

**A.** Требование к Администрированию:

* Создание конструктора ролей в сайте, с возможностью определения доступности форм, интерфейсных форм и действий в разрезе ролей.
* Разработать механизм изменения рабочих процессов без внесения изменений в программный код Сайта

**B.** Требования по пакетной обработке на основе расписания

* Разработать инструментарий по планированию, запуску и контролю выполнения пакетных заданий на основе расписания
* Инструментарий должен давать возможность запуска уведомлений, электронных сообщений и отчетов по необходимости. Настройка сайта с почтовым сервисом.
* Доступ к инструментарию должен быть предоставлен Администратору сайта

**C.** Требования по построителю отчетных форм

* Разработать отчетные формы по формату Заказчика.
* Отчеты должны иметь возможность генерации выходных форм в форматах XLS**.**

**3.2.3 Требования к модернизации функциональности сайта**

**A.** Ведение детальных ошибок. Модернизация механизма генерации ошибок, путем детализации сообщений выводимых ошибок. Сообщения об ошибках должны содержать описание путей решения той или иной проблемы

**B.** Модернизация публичной части Сайта. Миграция на новую версию bootstrap и изменение дизайна главной страницы

**C.** Ведение комментариев, замечаний по работе Сайта

* Добавить к регистраций личного кабинета на публичном портале, с использованием captcha
* Комментарии и замечания должны проходит модернизацию со стороны назначенного на основе роли сотрудника и назначаться специалистом с его стороны

**D.** Модернизация рабочих процессов

* Доработать функционал передачи прав на обработку обратной связи
* Доработать Администраторскую панель

**E.** Модернизация модуля уведомлений

* Доработать новое уведомление о регистрации новых пользователей для Администратора сайта
* Доработать реализацию возможности мониторинга с Администраторской учетной записи – изменений по всему сайту по всем учетным записям.
  1. **Наполнение и модернизация Сайта**
     1. Потенциальный Поставщик должен по заявке Заказчика (по телефону, электронной почте, телеграмм) разместить информационный материал (текст, медиа файлы, графики и другое) на Сайте в течение не более 1 (одного) часа после принятия заявки. В случае размещения пресс-релизов и иной существенной информации, размещение осуществляется незамедлительно в указанный Заказчиком срок.
     2. Размещение/удаление на Сайтах текстовых, графических, медиа файлов, инфографики по разделам Сайтов в соответствии с тематикой материала.
  2. **Информационная поддержка Сайта**

Потенциальный Поставщик должен обеспечить нормальное функционирование перечисленных ниже сервисов и осуществлять оперативное и своевременное размещение информационных материалов, предоставленных Заказчиком, а также обеспечить непрерывное обновление информации в активных разделах Сайта.

Услуги по информационной поддержке Сайта включают в себя:

создание, редактирование, удаление разделов Сайта;

информационное и консультативное сопровождение разделов Сайта;

проведение мониторинга посещаемости Сайта, статистика посещения и просмотра разделов и подразделов Сайта с указанием групп пользователей, с представлением развернутого отчета по заявке Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения заявки;

оптимизация Сайта, выполнение комплекса мер по быстрому поиску Сайта, по ключевым словам, в поисковых системах, добавление мета-тегов.

1. **Предоставление консультаций Заказчику по поддержке Сайта**:
2. Оказание консультаций Заказчику по ведению Сайта осуществляется по всем аспектам функционирования, безопасности, ведения и развития Сайта заказчика, хостинга, доменных имен посредством телефона, Skype, электронной почты, информационной системы регистрации и мониторинга заявок.
3. Оказание консультативной поддержки при необходимости может осуществляться в офисе Заказчика по предварительной заявке Заказчика с привлечением к процессу специалиста Исполнителя (менеджера проекта, дизайнера, программиста, контент-менеджера и т.д.) в зависимости от вопроса обсуждения, участвующего в работе над Сайтом.
4. **Обновление структуры Сайта:**
5. Изменения в структуре Сайт разрабатываются и предоставляются потенциальным Поставщиком, обновление Сайта производится после согласования с Заказчиком.
6. В целях безопасности (защиты от кражи паролей доступа, информации, фишинга, угрозы мошенничества) помимо всего прочего CMS должна функционировать под защитой SSL сертификата, предоставляемого потенциальным Поставщиком.
7. По мере внедрения в эксплуатацию дополнительных информационных разделов и интерактивных сервисов потенциальный Поставщик также должен обеспечить их нормальное функционирование.
   1. **Требования к надежности**

3.7.1. Сайты должны поддерживаться круглосуточного режима работы. Временные остановки Сайта в целях проведения профилактических работ или работ по модернизации должны проводиться в конце операционного дня, желательно в праздничные и выходные дни.

3.7.2. Должны быть сохранены два уровня надежности сайта:

* Уровень сохранения работоспособности;
* Уровень сохранности информации.

3.7.3. В Сайте должны быть сохранены принципы по обеспечению резервного копирования информации, рестарт Сайта после сбойных и аварийных ситуаций без потери логической целостности баз данных. В Сайте должны быть предусмотрены процедуры для поддержки целостности обработки данных после сбоев или незапланированных простоев, логическую проверку входных данных.

3.7.4. Периодичность создания резервных копий баз данных и других информационных ресурсов, выбор носителя для их хранения и режима выполнения дублирования информации, определяются исходя из реальных потребностей Сайта. Выбор решения в последнем случае осуществляется Заказчиком.

Периодичность создания резервных копий – один раз в неделю (7 дней). Также необходимо делать резервную копию измененных данных за один операционный день (дельта данных).

Период хранения резервных копий – 3 месяца.

* 1. **Требования к безопасности**

3.8.1. Для обеспечения конфиденциальности информации Сайта должна поддерживать управление правами доступа пользователей.

3.8.2. Также исполнителем должны быть реализованы следующие требования по информационной безопасности:

* Необходимо обеспечить защиту Сайта;
* Факт доступа в административную часть и все произведенные действия должны отражаться в логах, доступных Администратору сайта;
* Администратор сайта должен иметь возможность блокировать зарегистрированных пользователей в случае необходимости
  1. **Требования по сохранности информации при авариях**

3.9.1. Для обеспечения сохранности информации при авариях и сбоях средствами операционной системы и СУБД должны обеспечиваться:

* Журналирование изменений в управляемых данных;
* Восстановление целостности данных после сбоев;
* Наличие системы дублирования информации на резервные устройства хранения с последующим восстановлением.

3.9.2. Сохранность информации Сайта должна обеспечиваться при следующих аварийных ситуациях:

* Сбой общего или специального программного обеспечения Сайта;
* Нарушение логической целостности информации, хранящейся на диске сервера;
* Технические сбои.

3.9.3. Требования по выполнению регулярного резервного копирования:

* Необходимо регулярное резервное копирование всех данных Сайта на внешний жесткий диск или же в резервное хранилище на сервере;
* Частота регулярного резервного копирования составляет каждые 7 дней;
* Восстановление из резервной копии производится по согласованию с Администратором Сайта.
  1. **Требования к транспортной среде**

В рамках проекта развития необходимо развертывание трех сред:

* Среда разработки
* Среда тестирования
* Продуктивная среда

Среда разработки предназначена для разработки нового кода и внесение изменений в текущий код сайта.

Среда тестирования предназначена для тестирования разработок со стороны Исполнителя и Внутренней проектной группы заказчика. Данная среда должна быть максимально схожа по конфигурации с продуктивной средой, для обеспечения объективного тестирования.

Продуктивная среда обеспечивает непосредственно промышленно-опытную эксплуатацию сайта. Все изменения в данную среду попадают после тщательного тестирования в среде тестирования.

Должен быть разработан регламент жизненного цикла изменений программного кода, с утверждением и переносом в продуктивную среду программного кода.

* 1. **Техническая поддержка Сайта:**
* оперативное исправление программных и других ошибок в течение 3 часов с соблюдением доступности Сайта в рабочее время;
* обеспечение защиты от несанкционированного доступа к Сайту;
* использование шифрованного канала для организации работы Исполнителя с Сайтом;
* по требованию Заказчика обеспечить добавление в сайт статичных графических или информационных элементов, представленных Заказчиком;
* обеспечение инсталляции и администрирования программного обеспечения, установки необходимых модулей на сервере, на котором расположены Сайт;
* своевременное обновление до актуальных версий ПО на сервере (Apache, MySQL, PHP и прочего требуемого ПО) с целью обеспечения работоспособности и безопасности Сайта;
* оптимизация страниц Сайта под наиболее используемые браузеры;
* оптимизация Сайта под экраны мобильных устройств (адаптивная верстка);
* серверная оптимизация страниц Сайта под большие нагрузки;
* осуществление модернизации существующих разделов и функций по первому требованию Заказчика;
* трансфер доменных имен с другого хостинга при необходимости;
* бесперебойная поддержка и круглосуточное функционирование Сайта;
* осуществление необходимых изменений с целью поисковой оптимизации (SEO).
* поддержка работоспособности хостинг-сервера и доменных имен Заказчика;
* обеспечение корректное круглосуточное функционирование оборудования и операционной системы, на котором расположен Сайт;
* обеспечить корректное круглосуточное функционирование Сайта и исправлять ошибки, возникающие в работе текущего функционала Сайта;
* обеспечить безопасность Сайта;
* все работы на Сайте должны проводиться Исполнителем без вреда для работы работников Заказчика. В случае срочной необходимости уведомлять Заказчика об этом в электронном виде за 1 час до проведения работ на Сайте.
* прочие мероприятия касательно Сайта по согласованию с Заказчиком.
  1. **Методы обеспечения технической поддержки**

3.12.1. У потенциального поставщика должно быть развернуто онлайн система управления заявками. В заявке потенциального поставщика необходимо предоставить интернет адреса (URL) ресурса, тестовый доступ посредством учетной записи и руководство пользователя.

3.12.2. Все заявки должны быть зарегистрированы в системе, доступном для ответственных работников Заказчика и Исполнителя. Все заявки должны быть исполнены в соответствии с уровнем критичности и приоритета.

* 1. **Дополнительные услуги:**
* Потенциальным Поставщиком проводится постоянный мониторинг Сайта на предмет соответствия технической спецификации Заказчика. В случае выявления несоответствий потенциальный Поставщик обязуется незамедлительно письменно уведомить о несоответствиях Заказчика и устранить такие несоответствия в максимально короткие согласованные с Заказчиком сроки;
* В рамках дополнительных услуг потенциальным Поставщиком при необходимости оказываются информационно-консультационные услуги пользователям Сайта;
* Модернизация поиска объектов Сайта - Оптимизировать поиск на государственном языке
* Доработка сайта (по необходимости);
* Эксплуатационная документация:

Техническая архитектура сайта

Обновление Руководства пользователя

* Корректировка документации по необходимости
* После оказания Услуг потенциальный Поставщик передает Заказчику в полном объеме исключительные имущественные права на объекты интеллектуальной собственности, созданные в результате оказанных Услуг, а также все логины и пароли для доступа ко всем уровням системы управления Сайтами Заказчика.
* Платформа должна поставляться в открытых исходных кодах.
* После окончания оказания Услуги Заказчик оставляет за собой право поменять пароли на доступ к ресурсам;
* Осуществить другие мероприятия по запросу Заказчика, не описанные в настоящей Технической спецификации, но связанные с технической поддержкой Сайта.
* При обновлении сайта должна быть сохранена вся имеющаяся информация (весь контент) сайта, обновление лицензий.
* Предоставление ежеквартального отчета о выполненных услугах с подробным описанием выполненных услуг сайта Заказчика.

1. **Для подтверждения соответствия предоставляемых Услуг необходимым Заказчику требованиям потенциальный Поставщик должен предоставить:**
   * 1. Потенциальный Поставщик должен обладать собственной информационной системой регистрации и мониторинга заявок и предоставить к ней доступ Заказчику, наличие которой должно быть подтверждено электронной копией письма за подписью первого руководителя (или уполномоченного им лица) потенциального поставщика.
2. **Требования к специалистам потенциального Поставщика.**

В целях обеспечения оперативного реагирования и обслуживания потенциальный Поставщик должен обеспечить штат специалистов согласно ниже представленному списку на протяжении всего срока оказания Услуг. Данные специалисты должны быть доступны с 9:00 до 19:00 часов каждого рабочего дня в течение периода оказания Услуг (по телефону, электронной почте, посредством системы регистрации и мониторинга заявок), а также в течение 24 часов ежедневно (включая выходные и праздничные дни) в случае срочных заявок от Заказчика.

1. Для оказания качественных услуг потенциальному Поставщику необходимо создать группу, в которую будут входить специалисты с уровнем профессиональной квалификации и опытом, достаточными для оказания Услуг в том числе:
2. не менее 2 сотрудников с высшим образованием, по специальности относящимся к информационным технологиям;
3. не менее 1 специалиста с предоставлением копии сертификатов по HTML и CSS и языками программирования PHP или JavaScript;
4. не менее 1 специалиста с предоставлением сертификата по информационной безопасности.
5. По всем вышеуказанным пунктам для подтверждения необходимого опыта у каждого из членов группы потенциальный Поставщик должен предоставить соответствующие электронные копии сертификатов, дипломов по каждому специалисту группы.
6. По предварительной договоренности с Заказчиком потенциальный Поставщик вправе инициировать внесение изменений в состав группы путем предоставления других специалистов, профессиональный уровень которых соответствует или выше требованиям технической спецификации.