ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Обновлено по замечаниям модерации · Daryn Orda · Русский язык

Наименование задачи

Разработка MVP веб-системы для управления обращениями пользователей Daryn Orda

Тип задачи	Задачи ИКТ
Компания	ТОО «Daryn Orda»
Сфера применения	Образование
Область задачи	Разработка цифровых продуктов / веб-систем. В форме выбрать ближайший пункт.
Тип продукта	ПО / ИС
Страна разработки	Только РК
Статус продукта	MVP

Цель и описание задачи

Разработать за 4 недели MVP веб-системы для Community Manager и продуктовой команды Daryn Orda. Решение объединит пользовательские обращения в реестре, позволит назначать ответственных, вести статусы и получать базовые отчёты. Пилот с 3 сотрудниками и 20 тестовыми обращениями входит в общий четырёхнедельный срок и завершается до финальной приёмки.

Описание проблемы

Обращения и отзывы пользователей цифровых продуктов поступают из разных каналов и могут фиксироваться разрозненно. Команде сложно отслеживать статус и ответственного, контролировать время первого ответа и находить повторяющиеся проблемы. MVP проверит единый цифровой процесс до разработки интеграций и расширения системы.

Техническое задание — функции и экраны MVP

Экран / функция	Требования к реализации	Критерий приёмки
1. Вход и управление доступом	Авторизация. Роли: Администратор (пользователи и настройки) и Community Manager (обращения и отчёты). Запись действий по смене статуса/ответственного.	Без входа рабочие данные недоступны; обе роли имеют только согласованные права; изменение статуса и ответственного фиксируется.
2. Реестр обращений	Таблица с ID, датой, каналом, категорией, приоритетом, статусом, ответственным, датой первого ответа и датой закрытия. Поиск по ID/тексту; фильтры по периоду, каналу, категории, приоритету, статусу, ответственному.	Колонки отображаются; поиск и комбинирование фильтров работают; запись открывается в карточке.
3. Создание и карточка	Обязательные поля: дата создания (автоматически), источник, категория, текст обращения, приоритет, ответственный, статус. Дополнительно: дата первого ответа, решение/комментарий, дата закрытия. Данные пользователя — только при необходимости и с доступом по роли.	Нельзя сохранить карточку без обязательных полей; присваивается уникальный ID; карточку можно редактировать; история статусов сохраняется.
4. Обработка и статусы	Статусы: «Новое», «В работе», «Ожидает ответа», «Закрыто». Можно назначать/менять ответственного, добавлять внутренний комментарий, указывать время первого ответа и решение.	Смена статуса и ответственного сохраняется; дата первого ответа участвует в отчёте; закрытую карточку можно найти и просмотреть.
5. Сводка и CSV	Показатели по количеству обращений в разрезе статуса, категории и канала; среднее время первого ответа за период. Экспорт текущей выборки в CSV UTF-8 с BOM. Колонки: ID, дата, канал, категория, приоритет, статус, ответственный, дата первого ответа, дата закрытия.	Значения сводки совпадают с реестром; CSV открывается в Excel, содержит выбранные строки и перечисленные поля.

Стек, среда и границы работ

Предлагаемый стек	Frontend: Vue 3 / Nuxt 3. Backend: Node.js / NestJS, REST API. База данных: PostgreSQL. Стек фиксируется сторонами в первую неделю до начала разработки; замена возможна только по письменному согласованию.
Тестовая среда и хостинг	Заказчик предоставляет VPS/облачный сервер или тестовый стенд, домен/поддомен и доступы. Исполнитель разворачивает MVP на тестовом стенде. Если стенд отсутствует, в первую неделю стороны письменно согласуют временный хостинг и плательщика; платные расходы не входят в цену проекта.
Источники обращений	В MVP обращения вносятся вручную сотрудником через форму. Импорт и автоматические интеграции с WhatsApp, Telegram, Instagram, CRM и почтой не входят в объём.
Передаваемые материалы	Исходный код в репозитории, схема данных/API, инструкция по развёртыванию и краткая инструкция пользователя; тестовый набор из 20 записей.

Этапы, сроки и пилот (4 недели всего)

Срок	Работы	Результат
Неделя 1	Согласовать сценарии, поля, роли, стек, тестовую среду; утвердить прототип экранов и критерии приёмки.	Подписанный/письменно согласованный перечень требований, прототип и план пилота.
Недели 2–3	Разработать вход и роли, реестр, карточку обращения, статусы, фильтры, сводку и CSV; развернуть на тестовом стенде.	Рабочие функции MVP; первичная проверка по согласованным сценариям.
Неделя 4	Пилот с 3 сотрудниками заказчика (2 Community Manager и 1 администратор) на 20 тестовых обращениях; исправить критические ошибки; передать исходники и инструкции.	Не менее 18 из 20 обращений обработаны; критерии пилота проверены; подписан акт и переданы материалы.

Измеримые критерии приёмки и успеха пилота

Критерий	Целевое значение / способ проверки
Функциональное покрытие	100% перечисленных экранов и функций доступны на тестовом стенде; выполнены все критические тест-кейсы.
Обязательные поля и сохранность	100% карточек тестового набора содержат обязательные поля; ни одна запись не теряется после обновления страницы или повторного входа.
Пилотный процесс	Не менее 18 из 20 тестовых обращений созданы, назначены и проведены до согласованного статуса тремя сотрудниками за 5 рабочих дней пилотной недели.
Скорость первого ответа	Для каждого пилотного обращения фиксируется дата первого ответа; отчёт отображает среднее время за период. Успешный пилот: заполнено не менее 18 из 20 значений времени первого ответа.
Доступ и экспорт	Проверены права обеих ролей; CSV UTF-8 с BOM содержит согласованные колонки, совпадает с отфильтрованной выборкой и открывается в Excel.
Ошибки и масштабирование	На финальной приёмке нет открытых блокирующих дефектов. Масштабировать можно после успешного выполнения критериев выше; интеграции и новые роли оформляются отдельным этапом.

Ожидаемый эффект

Daryn Orda получит работающий MVP для ручной регистрации и контроля пользовательских обращений, единый реестр, базовые показатели и проверенные результаты пилота. По итогам пилота заказчик сможет принять решение о расширении пользователей, функций и каналов.

Вознаграждение, права и поддержка

Форма вознаграждения	Договор возмездного оказания услуг на разработку MVP.
Сумма	500 000 ₸ за весь объём проекта. Фиксированная стоимость, не ежемесячная оплата.
Порядок оплаты	30% (150 000 ₸) после приёмки требований и прототипа; 40% (200 000 ₸) после демонстрации функций MVP на тестовом стенде; 30% (150 000 ₸) после пилота в рамках недели 4, устранения критических дефектов и передачи исходного кода/документации.
Права	После полной оплаты исключительные имущественные права на заказанный код, документацию и дизайн передаются заказчику. Исполнитель передаёт исходники и перечень используемых open-source компонентов/лицензий.
Поддержка после сдачи	30 календарных дней после подписания итогового акта: исправление воспроизводимых дефектов, относящихся к согласованному объёму MVP, без дополнительной оплаты. Новые функции и интеграции оформляются отдельно.
Со стороны заказчика	Предоставить VPS/тестовый стенд и доступы, назначить 3 пилотных сотрудника, проверить прототип и результаты этапов в согласованные сроки.