

## ПРОЕКТ ДОГОВОРУ

### ДОГОВІР № про надання послуг

м. Київ

\_\_\_\_\_ 2018 р.

Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр» (надалі – «Замовник»), в особі \_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_, з однієї сторони, та \_\_\_\_\_ (надалі – «Виконавець»), в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_, з другої сторони, надалі Замовник і Виконавець також іменуються Сторона, а спільно Сторони, враховуючи результат проведення закупівлі: *Створення та супроводження Внутрішнього корпоративного інформаційного порталу, 3 черга* за кодом ДК 021:2015 (CPV) «Єдиний закупівельний словник» – 72210000-0 Послуги з розробки пакетів програмного забезпечення, керуючись Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про публічні закупівлі» та іншими нормативно-правовими актами України, уклали цей Договір про нижченаведене.

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Виконавець зобов'язується в порядку та на умовах визначених цим Договором надати Замовникові послуги, зазначені в п. 1.2 Договору, а Замовник - прийняти і оплатити такі послуги.

1.2. Найменування послуги: *Створення та супроводження Внутрішнього корпоративного інформаційного порталу, 3 черга* за кодом ДК 021:2015 (CPV) «Єдиний закупівельний словник» – 72210000-0 Послуги з розробки пакетів програмного забезпечення.

1.3. Обсяги закупівлі послуг, що надаються за цим Договором, можуть бути зменшені Замовником залежно від реального фінансування видатків та його потреб.

1.4. Перелік та зміст послуги, що є предметом Договору, строки їх надання та вартість визначаються Календарним планом (Додаток 1 до Договору), який є невід'ємною частиною Договору.

1.5. Технічні та інші вимоги до предмету Договору визначаються в Технічному завданні, яке розробляє Виконавець та погоджує із Замовником відповідно до Календарного плану та з урахуванням Інформації про необхідні технічні, якісні, кількісні та інші характеристики предмета закупівлі (Технічні вимоги) (Додаток 2 до Договору). Технічне завдання є невід'ємною частиною даного Договору з моменту його підписання Сторонами.

#### 2. ЯКІСТЬ ПОСЛУГИ ТА ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

2.1. Виконавець повинен надати Замовнику послуги, якість яких відповідає Технічному завданню, положенням даного Договору, законодавству України та загальноприйнятим умовам надання такого роду послуг.

2.2. Виконавець забезпечує гарантійну (технічну) підтримку створеного в результаті надання послуг програмного забезпечення протягом 12 місяців з дати підписання Акту приймання-передачі наданих послуг по останньому етапу згідно з Календарним планом. Під гарантійною підтримкою у Договорі розуміється зобов'язання Виконавця безоплатно підтримувати розроблене програмне забезпечення, виправляти виявлені помилки і адаптувати програмне забезпечення до нових версій операційних систем та систем керування базами даних.

2.3. Якщо протягом строку гарантійної (технічної) підтримки виявляються дефекти в роботі або його невідповідність Технічному завданню та умовам Договору, Виконавець зобов'язується своїми засобами і за власні кошти усунути помилки, неполадки, збої у роботі

програмного забезпечення, що було створене або модифіковане ним під час надання послуг за цим Договором у погоджені Сторонами строки. При цьому, строк гарантійної (технічної) підтримки створеного в результаті надання послуг програмного забезпечення продовжується на строк, який погоджений Сторонами для усунення виявлених дефектів, помилок, неполадок, збоїв у роботі програмного забезпечення або його невідповідності Технічному завданню та умовам Договору.

### **3. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

3.1. Ціна даного Договору становить: \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) з урахуванням ПДВ (якщо Виконавець – платник ПДВ).

3.2. Вартість Договору включає в себе всі витрати, пов'язані з підготовкою, наданням послуг, а також всіх можливих податків, зборів та інших обов'язкових платежів. Вартість кожного етапу надання послуг відображається в Календарному плані.

3.3. Розрахунки за надані послуги здійснюються відповідно до ст. 49 Бюджетного кодексу України в національній валюті України – гривні, шляхом перерахування Замовником грошових коштів на поточний рахунок Виконавця протягом 60 (шістдесяти) робочих днів після підписання Сторонами Акту приймання-передачі наданих послуг за відповідним етапом та за умови здійснення відповідного бюджетного фінансування на рахунок Замовника.

3.4. У випадку відсутності фінансування або його затримки, розрахунки за надані послуги затримуються до моменту надходження фінансування для оплати таких послуг.

3.5. Замовник не несе відповідальності за затримку бюджетного фінансування та зобов'язується здійснити оплату вартості наданих Виконавцем послуг протягом 10 робочих днів з дати надходження відповідного бюджетного фінансування коштів на рахунок Замовника.

### **4. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ ПОСТАВКИ ПОСЛУГИ**

4.1. Місце надання послуги: м. Київ, вул. Космічна, 12 А, 02192.

4.2. Строк надання послуги: з дати отримання письмової заявки від Замовника та до 26 грудня 2018 року.

4.3. Виконавець приступає до надання послуг за цим Договором з дати отримання письмової заявки від Замовника.

4.4. Надання послуг за цим Договором здійснюється поетапно, згідно з Календарним планом.

4.5. Виконавець приступає до надання послуг за кожним етапом Календарного плану згідно з письмовою заявкою Замовника. У разі дострокового виконання поточного (чергового) етапу, Виконавець, за письмовою згодою Замовника, приступає до виконання наступного етапу Договору.

4.6. Перелік документації та результати послуг, що підлягають оформленню та здачі Виконавцем Замовнику під час та по закінченні дії Договору, визначаються Календарним планом.

4.7. Вартість послуг, перелік послуг та документації за кожним етапом визначених Календарним планом може уточнюватись Замовником за письмовим погодженням з Виконавцем.

4.8. Приймання результатів наданих послуг здійснюється з урахуванням їх відповідності вимогам даного Договору, Календарному плану та Технічному завданню.

4.9. По завершенню кожного з етапів Договору Виконавець подає Замовнику протягом 5 (п'яти) днів Акт приймання-передачі наданих послуг за відповідним етапом з доданням результату відповідного етапу послуг згідно з Календарним планом.

4.10. Приймання та оцінка наданих послуг за етапом здійснюється впродовж 5 (п'яти) робочих днів, комісією Замовника за участю Виконавця відповідно до Календарного плану та Технічного завдання. Робота комісії завершується складанням Протоколу з висновком про відповідність (невідповідність) наданих послуг Технічному завданню та Календарному плану, а також, у разі виявлення комісією невідповідностей вимогам

Технічного завдання та Календарного плану, зазначенням переліку необхідних доопрацювань і строками їх виконання.

4.11. Замовник протягом 10 (десяти) робочих днів з дня отримання Акта приймання-передачі наданих послуг за відповідним етапом, зобов'язаний надіслати Виконавцю підписаний Акт приймання-передачі наданих за відповідним етапом послуг або подати вмотивовану відмову від їх прийняття.

4.12. У разі вмотивованої відмови Замовника від прийняття результатів надання послуг за відповідним етапом, Сторонами складається двосторонній Акт з переліком необхідних доопрацювань і строками їх виконання.

4.13. Виконавець зобов'язаний, без додаткової оплати, протягом 7 (семи) календарних днів або в інший узгоджений із Замовником строк відповідно до Акту з переліком необхідних доопрацювань вжити всіх заходів та усунути недоліки.

## **5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

### *5.1. Замовник зобов'язаний:*

5.1.1. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати вартість належним чином наданих послуг, з урахуванням п. 3.3.-3.5. Договору;

5.1.2. Приймати надані за етапами послуги згідно з Актами приймання-передачі наданих послуг;

5.1.3. На вимогу Виконавця надавати йому інформацію, необхідну для надання послуг за цим Договором;

5.1.4. Призначити особу, відповідальну за взаємодію з фахівцями Виконавця для надання Виконавцем послуг за цим Договором;

5.1.5. При встановлені недоліків та дефектів, виявлених під час використання результатів наданих послуг, невідкладно інформувати про це Виконавця.

### *5.2. Замовник має право:*

5.2.1. Достроково розірвати цей Договір, повідомивши про це Виконавця письмово у строк за 20 (двадцять) календарних днів до дати розірвання Договору, узгодивши з Виконавцем усі умови розірвання Договору, шляхом підписання додаткової угоди до нього;

5.2.2. Вимагати від Виконавця надання послуг у строки, встановлені цим Договором;

5.2.3. Контролювати якість та строки надання послуг за цим Договором;

5.2.4. Зменшувати в односторонньому порядку обсяг закупівлі послуг та, відповідно ціну цього Договору, залежно від реального фінансування видатків та потреб;

5.2.5. Повернути Виконавцю Акти приймання-передачі наданих послуг без здійснення оплати, в разі неналежного оформлення документів, зазначених у п. 4.6. Договору;

5.2.6. Вимагати від Виконавця надання послуг, якість яких відповідає умовам, встановленим цим Договором;

5.2.7. Відмовитись від приймання послуг, якщо вони не відповідають Технічному завданню та умовам Договору;

5.2.8. Вимагати від Виконавця безоплатного виправлення недоліків та дефектів, що виникли внаслідок допущених Виконавцем порушень, у т. ч. протягом гарантійного строку, зазначеного у п. 2.2., п. 2.3 даного Договору;

5.2.9. У будь-який час до закінчення строку дії Договору відмовитися від послуг Виконавця, здійснивши з ним розрахунки за фактично надані послуги, шляхом підписання Сторонами додаткової угоди до цього Договору;

5.2.10. Вимагати від Виконавця відшкодування збитків, якщо вони виникли внаслідок невиконання або неналежного виконання Виконавцем взятих на себе зобов'язань за цим Договором.

### *5.3. Виконавець зобов'язаний:*

5.3.1. Надати послуги у строки, встановлені Календарним планом;

5.3.2. Забезпечити надання послуг, якість та комплектність яких відповідає умовам, встановленим цим Договором, Технічному завданню та Календарному плану;

5.3.3. Дотримуватись робочого розпорядку, що діє у Замовника, правил охорони праці та пожежної безпеки під час перебування на території Замовника;

5.3.4. Оформлювати первинні бухгалтерські документи відповідно до вимог ст. 9 Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні»;

5.3.5. Зареєструвати податкові накладні в Єдиному реєстрі податкових накладних згідно п. 201.1 ст. 201 Податкового кодексу України. Якщо Виконавець порушує зобов'язання по реєстрації податкових накладних в Єдиному реєстрі податкових накладних, він зобов'язаний відшкодувати Замовнику збитки. (Даний пункт Договору є чинним лише за умови, що Виконавець є платником ПДВ).

5.4. *Виконавець має право:*

5.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані послуги в порядку, визначеному цим Договором;

5.4.2. На дострокове надання послуг за письмовим погодженням Замовника;

5.4.3. Призупинити надання послуг по Договору у випадку порушення Замовником строків оплати наданих послуг по етапу згідно з Календарним планом, крім з причин визначених п. 3.3. - п. 3.5. Договору.

## **6. ПРАВА НА ОБ'ЄКТИ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ**

6.1. Виконавець передає (відчужує) Замовнику в повному обсязі всі майнові права інтелектуальної власності (майнові права автора) на будь-які створені ним об'єкти права інтелектуальної власності в рамках даного Договору. Виконавець не має права надалі використовувати створені ним в рамках даного Договору об'єкти права інтелектуальної власності з комерційною метою або з будь-якою іншою метою, або будь-яким способом, без попередньої письмової згоди Замовника.

6.2. Сторони домовились, що моментом передачі (відчуження) Виконавцем і моментом прийняття Замовником виключних майнових прав інтелектуальної власності на створений Виконавцем об'єкт права інтелектуальної власності є момент підписання Сторонами відповідного Акту прийому-передачі наданих послуг за відповідним етапом згідно Календарного плану.

6.3. Передача Замовнику виключних майнових прав інтелектуальної власності на об'єкти права інтелектуальної власності (надалі – Твір) включає передачу (відчуження) Виконавцем Замовнику:

- виключного права на використання Твору;
- виключного права дозволяти використання Твору іншими особами;
- виключного права перешкоджати неправомірному використанню Твору, в тому числі забороняти таке використання, іншими особами;
- інших майнових прав інтелектуальної власності, встановлені законодавством України.

6.4. Після передачі результатів наданих послуг, Замовнику належатимуть всі виключні майнові права інтелектуальної власності, встановлені чинним законодавством України на результати, отримані в ході виконання цього Договору.

6.5. Територією, на яку поширюються передані Замовнику майнові права інтелектуальної власності на Твір, є територія всього світу без обмежень.

6.6. Строк дії майнових прав інтелектуальної власності Замовника на Твір дорівнює максимальному строку дії таких прав відповідно до чинного законодавства України.

6.7. Сторони домовилися, що оплата за передачу Замовнику майнових прав інтелектуальної власності на Твір (програмне забезпечення) та всі його компоненти (що розробляються на умовах даного Договору), включена до вартості послуг Виконавця згідно з цим Договором.

6.8. Виконавець заявляє, що на момент укладення цього Договору йому нічого не відомо про права третіх осіб, які могли б бути порушені укладенням цього Договору.

6.9. У разі якщо до Замовника та/або Виконавця будуть пред'явлені претензії, позови тощо третіх осіб щодо порушення авторських, патентних прав, комерційних таємниць та інших прав таких третіх осіб щодо послуг, що надаються Виконавцем Замовнику в рамках даного Договору, то Виконавець зобов'язується власними силами та за власний рахунок

вирішувати усі претензії та позови таких третіх осіб та відшкодувати Замовнику всі понесені ним витрати в результаті таких претензій, позовів тощо.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

7.1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за Договором, Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та цим Договором.

7.2. За порушення строків виконання зобов'язань за Договором більше, ніж на 10 (десять) робочих днів Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 1 % від вартості послуг, з яких допущено прострочення виконання.

7.3. У разі невиконання або неналежного виконання Виконавцем зобов'язань щодо якості наданих послуг та/або надання послуг, що не відповідають Технічному завданню, Замовник має право відмови від оплати за неякісно надані та/або надані з порушенням Технічного завдання послуги із звільненням Замовника від будь-якої відповідальності за такі дії.

7.4. У разі відмови Виконавця надати податкову накладну та/або розрахунок коригування кількісних та вартісних показників до податкових накладних та/або порядку їх заповнення, реєстрації в Єдиному реєстрі податкових накладних за цим Договором, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі суми ПДВ, включеної до такої податкової накладної та/або розрахунку коригування кількісних та вартісних показників до податкових накладних, але не менше 5000,00 (п'ять тисяч) грн. за кожну податкову накладну та/або розрахунок коригування кількісних та вартісних показників до податкових накладних протягом 30 календарних днів з дати отримання відповідної вимоги Замовника. (Даний пункт Договору є чинним лише за умови, що Виконавець є платником ПДВ).

7.5. У разі співпраці Виконавця з контрагентами, які мають сумнівну репутацію, та такими, що визнані або знаходяться на стадії банкрутства, щодо яких порушені кримінальні провадження та/або у результаті його бездіяльності, унаслідок чого Замовнику будуть донараховані податкові зобов'язання з податку на додану вартість, податку на прибуток та/або будуть застосовані штрафні санкції з посиленням на нікчемність відповідних господарських операцій, та/або Договір буде визнано недійсним (нікчемним), Виконавець зобов'язується компенсувати Замовнику всі збитки, в тому числі стягнуті органами Державної фіскальної служби України штрафні санкції. (Даний пункт Договору є чинним лише за умови, що Виконавець є платником ПДВ).

## **8. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, режим військового стану, тощо).

8.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 15 днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

8.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України або іншим компетентним органом.

8.4. У разі коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати цей Договір.

## **9. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

9.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.

9.2. У разі недосягнення Сторонами згоди, спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку, згідно правил підвідомчості і підсудності, встановлених чинним законодавством України.

## 10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

10.1. Договір набирає чинності з дати його підписання та скріплення печатками Сторін (за їх наявності та у випадку використання печатки учасником в своїй господарській діяльності та при оформленні документів) і діє до 26 грудня 2018 року, а в частині розрахунків та гарантійних зобов'язань за даним Договором – до повного виконання їх Сторонами.

10.2. Закінчення строку дії Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, що мало місце під час дії Договору.

## 11. ІНШІ УМОВИ

11.1. Істотні умови Договору не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків, передбачених статтею 36 Закону України «Про публічні закупівлі».

11.2. Протягом терміну дії даного Договору, а також протягом п'яти років після його розірвання чи припинення, умови даного Договору, додаткових угод до нього, а також відомості, що стали відомі Сторонам у зв'язку з виконанням умов цього Договору є конфіденційними і не підлягають розголошенню, крім випадків визначених чинним законодавством України, в тому числі в сфері здійснення державних закупівель.

11.3. Сторони вживають усіх заходів для того, щоб їхні співробітники не розголошували інформацію, яка вважається конфіденційною за цим Договором, без попередньої згоди на це другої Сторони.

11.4. Жодна із Сторін не має права передавати свої права та обов'язки за Договором третім особам без письмової згоди на те іншої Сторони.

11.5. Всі письмові повідомлення, передбачені цим Договором, направляються за адресами, вказаними в цьому Договорі, рекомендованою поштою з повідомленням про вручення, або вручаються представникам сторін особисто під розпис. У разі, якщо повідомлення не буде отримано Стороною, що буде підтверджено поверненням сторони-відправнику поштового повідомлення з відміткою про неможливість вручення, в тому числі на підставі зміни стороною-одержувачем адреси, вказаної в цьому Договорі, про що інша Сторона не була сповіщена, повідомлення вважатиметься отриманим з дати його відправлення, незалежно від фактичного отримання.

11.6. Сторони добровільно надають свою безумовну згоду на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими в результаті виконання цього договору. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, зберіганням, адаптацією, оновленням, використанням, поширенням та знищенням персональних даних. Також Сторони погоджуються з тим, що після підписання цього Договору вони звільняються від обов'язку отримувати додаткові згоди на передачу персональних даних, необхідних для належного виконання договірних зобов'язань. Сторони договору зобов'язуються при зміні своїх персональних даних негайно повідомляти один одного про це, надаючи, у разі необхідності, відповідні документи.

11.7. Цей Договір складений при повному розумінні Сторонами його умов та термінології, українською мовою у двох автентичних примірниках, які мають однакову юридичну силу – по одному для кожної із Сторін.

11.8. Умови цього договору можуть бути змінені за згодою Сторін у порядку, визначеному законодавством України, шляхом укладання Сторонами додаткової угоди до цього Договору. Всі зміни та доповнення до цього Договору будуть мати юридичну силу, якщо вони виконані в письмовій формі та належним чином підписані уповноваженими представниками Сторін. Такі зміни та доповнення до цього Договору вважаються його невід'ємною частиною.

11.9. Всі виправлення за текстом цього Договору мають юридичну силу та можуть враховуватися виключно за умови, що вони у кожному окремому випадку датовані та засвідчені підписами Сторін.

11.10. Договір не втрачає чинності у разі зміни реквізитів Сторін, їх установчих документів, а також зміни організаційно-правової форми тощо. Про зазначені зміни Сторони у письмовій формі зобов'язані протягом 7 (семи) робочих днів повідомити одна одну.

11.11. Правовідносини сторін, не врегульовані положеннями цього Договору, регулюються нормами чинного в Україні законодавства.

11.12. Виконавець є платником податку \_\_\_\_\_.

11.13. Замовник є платником податку на прибуток на загальних підставах та платником ПДВ.

## **12. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**

12.1. Календарний план надання послуг.

12.2. Інформація про необхідні технічні, якісні, кількісні та інші характеристики предмета закупівлі (Технічні вимоги).

## **13. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

<b>ЗАМОВНИК</b>	<b>ВИКОНАВЕЦЬ</b>
_____	_____

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН НАДАННЯ ПОСЛУГ\*

Календарний план з модернізації

№ з/п	Назва послуг за етапами	Термін	Результат
1	Розроблення технічного завдання на модернізацію.	20	Технічне завдання на модернізацію.
2	Модернізація програмного забезпечення, розробка документації <ul style="list-style-type: none"> <li>• Модернізація програмного забезпечення</li> <li>• Розробка документації</li> <li>• Проведення випробувань</li> </ul>	35	Дослідний зразок програмного забезпечення. Інструкція з розгортання та налаштування в частині оновлення. Програма та методика попередніх випробувань. Протокол попередніх випробувань. Акт приймання в дослідну експлуатацію.
3	<b>Дослідна експлуатація</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведення дослідної експлуатації;</li> <li>• Розробка документації;</li> <li>• Навчання користувачів Замовника;</li> <li>• Проведення випробувань.</li> </ul>	20	Загальна інструкція по розгортанню та налагодженню (в частині оновлення). Інструкція з формування та ведення бази даних (в частині оновлення). Керівництво адміністратора/модератора (в частині оновлення). Керівництво користувача (в частині оновлення). Звіт з навчання фахівців. Програма та методика дослідної експлуатації. Протокол дослідної експлуатації.

\* Учасник конкурсних торгів може надавати власний варіант календарного плану.

Календарний план з супроводження і технічного обслуговування

№ з/п	Назва послуг за етапами	Термін	Результат	Вартість послуги без ПДВ, грн.
1	<b>Супроводження та технічне обслуговування:</b> Щомісячне надання послуг.	Впродовж строку дії договору, з дати отримання заявки Замовника	Графік надання послуг. Звіт з навчання. Звіт щодо наданих послуг (щомісяця). Акт наданих послуг.	
	ПДВ			
	Всього, в т.ч. ПДВ			

<b>ЗАМОВНИК</b>	<b>ВИКОНАВЕЦЬ</b>
_____	_____



## **ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ІНФОРМАЦІЯ ПРО НЕОБХІДНІ ТЕХНІЧНІ, ЯКІСНІ ТА КІЛЬКІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДМЕТУ ЗАКУПІВЛІ (СПЕЦИФІКАЦІЯ)**

### **Створення та супроводження Внутрішнього корпоративного інформаційного порталу, 3 черга за кодом ДК 021:2015 (CPV) «Єдиний закупівельний словник» – 72210000-0 Послуги з розробки пакетів програмного забезпечення**

Створення та супроводження Внутрішнього корпоративного інформаційного порталу, 3 черга, згідно з пунктом 1.14 «Створення та супроводження Внутрішнього корпоративного інформаційного порталу» Напрямів діяльності та заходів Комплексної міської цільової програми «Електронна столиця» на 2015-2018 роки, затвердженої рішенням Київської міської ради №654/1518 від 02 липня 2015 року.

На підтвердження відповідності пропозиції технічним, якісним та кількісним характеристикам предмета закупівлі у складі своєї пропозиції Учасник повинен надати інформацію про можливість надання послуг Замовнику з урахуванням наведених нижче вимог.

#### **1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ**

##### **1.1. Загальні положення**

В цьому документі наведені технічні та якісні характеристики, перелік та термін надання послуг з модернізації Внутрішнього корпоративного інформаційного порталу, 3 черга (далі – Веб-портал КМДА).

Якісні та кількісні характеристики щодо обсягу відповідних послуг визначаються цими Технічними вимогами та уточнюються в Технічному завданні.

##### **1.2. Відомості про об'єкт автоматизації**

Модернізація Веб-порталу КМДА виконується із використанням платформи MS SharePoint 2016, яка:

- надає можливість та інструменти для зберігання файлів та спільної роботи над документами з використанням сучасних інтерфейсів та мобільних пристроїв;
- має зручний користувальницький інтерфейс (usability) з мінімальними вимогами до кваліфікації користувачів і необхідності їх навчання;
- забезпечує необхідний рівень конфіденційності персональних даних користувачі згідно із Законодавством України;
- відповідає вимогам впровадження концепції єдиного інформаційного простору для всіх модулів веб-порталу;
- надає можливість використання інформаційного об'єкту одночасно різними модулями веб-порталу;
- відповідає вимогам забезпечення резервування модулів програмного забезпечення веб-порталу.

##### **1.3. Мета модернізації**

Мета модернізації Веб-порталу КМДА ([portal.kmda.gov.ua](http://portal.kmda.gov.ua)) – розвиток функціональних можливостей для забезпечення ефективної взаємодії між керівництвом і співробітниками КМДА в питаннях загального інформування, покращення умов праці, навчання, колективної роботи, організації відпочинку, а також додавання нових сервісів із операційного обслуговування та розширення можливостей щодо автоматизації роботи працівників КМДА.

Дані вихідні вимоги стосуються побудови третьої черги рішення за етапами, що визначені у Календарному плані (див. р. 0). Вимоги до побудови наступних черг визначаються додатково.

#### 1.4. Цілі

Рішення повинно забезпечити наступне:

- Удосконалення інформаційної архітектури та навігації із оновленням представлення довідникової інформації щодо структури підприємства, співробітників із їх контактними даними.
- Впровадження сучасного та зручного програмного рішення («Нагороди»), яке реалізує інформаційну технологію обліку даних про: осіб, що нагороджені та на яких здійснено подання на нагородження державними нагородами та відзнаками Київського міського голови; основні характеристики організацій, що здійснюють подання на нагородження; документи, що стосуються нагородження.
- Облік даних про осіб, що нагороджені та на яких здійснено подання на нагородження державними нагородами та відзнаками Київського міського голови.
- Облік даних про документи, що супроводжують процес нагородження осіб відзнаками Київського міського голови.
- Удосконалення роботи інтерфейсу «робочого простору» співробітника (персональний кабінет), зокрема в частині роботи із невиконаними задачами, завантажуваними зображеннями.
- Коректне відображення дизайну інтерфейсу на мобільних пристроях (телефони, планшети, інші мобільні пристрої).
- Приведення дизайну інтерфейсу Веб-порталу КМДА та усіх імплементованих матеріалів до єдиного вигляду і стилістики у відповідності до його стильового оформлення.
- Покращення механізму наскрізного семантичного пошуку за усіма розділами Веб-порталу КМДА із наданням в якості результатів пошуку релевантної відповідної інформації.
- Вдосконалення механізму по відображенню статусів задач, створених в Outlook/Exchange в календарях Веб-порталу.
- Впровадження телефонного довідника для пошуку працівників та перегляду їх контактних даних по обраним критеріям.
- Впровадження нових типів заявок у розділі «Сервіси».
- Вдосконалення механізму роботи розміщуваних новин та іншого тематичного контенту.

## 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМЕНІВ

Терміни, що використовуються у цьому ТВ, та їх значення наведені у таблиці (див. Таблиця 1):

Таблиця 1. Терміни та їх значення

Термін	Значення
Веб-портал КМДА/Система/Програма	Веб-портал КМДА – офіційний внутрішній веб-ресурс структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва, через який користувач може отримати доступ до інформаційного наповнення і програмних додатків загального користування. Веб-портал КМДА призначений для забезпечення ефективної взаємодії між керівництвом і співробітниками підрозділів КМДА в питаннях загального

Термін	Значення
	інформування, покращення умов праці, навчання, колективної роботи, оптимізації процедур виконання та управління проектами КМДА, аналізу результатів роботи, систематизації звітності та контролю виконання строків.
Апаратний збій	<p>Це порушення штатного функціонування апаратних засобів, які виникають як наслідок:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• тимчасової непрацездатності технічного забезпечення (серверного, периферійного, мережевого або персональних комп'ютерів);</li> <li>• відмови системного програмного забезпечення;</li> <li>• непрацездатності інших програмно-апаратних засобів;</li> <li>• помилкових дій оператора або обслуговуючого персоналу;</li> <li>• впливу інших факторів, у тому числі зовнішніх.</li> </ul>
БД	База даних.
БЗ	База знань.
Відмова (failure)	<p>Це відхилення програмного забезпечення Веб-порталу КМДА від очікуваного результату функціонування або неможливість Програми виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями проектної та експлуатаційної документації, технічними специфікаціями (технічними завданнями) або Запитами Замовника.</p> <p>Відмова може бути за таких причин:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– апаратні збої, внаслідок яких програмне забезпечення Веб-порталу КМДА, або системне програмне забезпечення, або програмне забезпечення БД, з якими взаємодіє Система, набувають непрацездатного стану;</li> <li>– програмні дефекти, викликані помилками або недоліками у компонентах Системи, або у компонентах програмного забезпечення БД, або у компонентах системного програмного забезпечення, або у компонентах прикладного програмного забезпечення інших виробників;</li> <li>– інформаційні помилки, викликані помилками у вхідних даних, що виникли в процесі передачі цих даних каналами зв'язку, або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів програмного забезпечення інших виробників;</li> <li>– ергономічні інциденти, викликані помилковими діями оператора під час його взаємодії з комп'ютером, наслідок яких є апаратні збої або інформаційні помилки.</li> </ul>
Виконавець	Юридична особа, що уклала договір з Замовником про виконання робіт або надання послуг.
Дашборд	Панель управління, що відображає дані в реальному часі. Використовується, як зручний приклад для візуалізації звітності по конкретним завданням.
Відповідальна особа з боку Замовника	Особа, яка визначена Виконавцем для взаємодії з відповідальною особою з боку Замовника.
Доопрацювання Веб-порталу КМДА	Це процес комп'ютерного програмування шляхом внесення конструктивних змін до текстів коду програмного забезпечення Веб-порталу КМДА та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих з метою забезпечення реалізації очікуваних вимог Замовника, що передбачають усунення виявленого Недоліку такими способами, які не потребують

Термін	Значення
	суттєвого розширення або змінення функціональності програмного забезпечення Веб-порталу КМДА.
Електронний запит	Запит, який подано через мережу Інтернет (електронна пошта, он-лайн форма реєстрації запитів).
Ергономічний інцидент	Стан програмного забезпечення Веб-порталу КМДА, коли здійснюється його функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати, як наслідок помилкових дій оператора під час його роботи з програмним забезпеченням Веб-порталу КМДА через ймовірну недосконалість інтерфейсних рішень у Системі, які призводять до регулярних помилкових дій оператора. Запобіганню Ергономічних інцидентів може сприяти здійснення відповідних Доопрацювань або Удосконалень Веб-порталу КМДА.
Замовник	Юридична особа Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр», яка уклала договір з Виконавцем про виконання робіт або надання послуг.
Запит	Це запит відповідального представника Замовника, який надається в електронній та/або письмовій формі на адресу відповідального представника Виконавця і який містить завдання щодо усунення причин Відмови або Недоліку у програмному забезпеченні Веб-порталу КМДА, або пропозиції з розвитку функцій, що виконує програмне забезпечення Веб-порталу КМДА.
Інформаційна помилка (error)	Невідповідність даних, що опрацьовуються або видаються програмним забезпеченням Веб-порталу КМДА, встановленому діапазону значень або порушення вмісту і цілісності цих даних, що можуть виникнути в процесі передачі цих даних каналами зв'язку, або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів програмного забезпечення Веб-порталу КМДА або програмного забезпечення інших виробників, або як наслідок помилкових дій операторів.
Користувач	Посадова (службова) особа або працівник структурного підрозділу виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва, яким у встановленому порядку надані права доступу до Веб-порталу КМДА з використанням, у разі необхідності, електронного цифрового підпису.
Метадані	Структуровані дані, що представляють собою характеристики описуваних сутностей процесів документообігу для цілей їх ідентифікації, пошуку, оцінки, управління ними, включаючи відомості про формати, структуру, обсяги та інші формальні властивості інформаційних об'єктів.
Недолік (flaw)	Стан програмного забезпечення Веб-порталу КМДА, коли видаються результати або виконуються дії, які сприймаються оператором (користувачем) як неправильні, або не виконуються певні дії, які очікуються оператором, і причиною якого може бути невідповідність реалізованих у

Термін	Значення
	програмному забезпеченні Веб-порталу КМДА вимог Замовника, які наведено у технічних специфікаціях. Усунення Недоліків може здійснюватися в процесі Доопрацювання або Удосконалення Веб-порталу КМДА.
Програмний дефект (fault)	Стан програмного забезпечення Веб-порталу КМДА, коли в процесі його функціонування видаються (формується, виводяться на екран або друкувальний пристрій, передаються до інших комп'ютерних програм) неправильні результати, або припиняється його виконання в штатному режимі, і причиною якого можуть бути невідповідності та ймовірні помилки, допущені в процесі проектування, розробки та/або використання: <ul style="list-style-type: none"> <li>• бази даних системного програмного забезпечення;</li> <li>• програмного забезпечення Веб-порталу КМДА;</li> <li>• прикладного програмного забезпечення інших виробників.</li> </ul>
Система реєстрації запитів (SERVICE DESK)	Це автоматизована система по роботі із запитами і дорученнями від початку до кінця їх життєвого циклу.
Удосконалення Веб-порталу КМДА	Це процес комп'ютерного програмування шляхом внесення конструктивних змін до текстів коду програмного забезпечення Веб-порталу КМДА та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих, які вимагають суттєвого розширення або змінення функціональності Веб-порталу КМДА, з метою реалізації очікуваних вимог Замовника.
NDA	Угода (нефінансова) про нерозголошення (Non-disclosure agreement) – договір, укладений двома сторонами з метою взаємного обміну матеріалами, знаннями або іншою інформацією з обмеженням до неї доступу третім особам. Даний тип угод служить для запобігання витоку будь-якої конфіденційної інформації: від комерційної таємниці до персональних даних.
SQL (Structured Query Language)	Діалогова мова програмування (мова структурованих запитів) для маніпулювання даними і внесення змін до бази даних, а також управління базами даних.

### 3. ВИМОГИ ДО ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА

Розвиток Веб-порталу КМДА повинен відповідати вимогам чинних нормативно-правових документів, а саме:

- Закону України «Про державні нагороди України»;
- Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»;
- Закону України «Про столицю України – місто-герой Київ»;
- Закону України «Про адміністративні послуги»;
- Закону України «Про інформацію»;
- Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
- Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- Закону України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»;
- Закону України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в

Україні»

- Постанови Кабінету Міністрів України від 04.02.1998 № 121 «Про затвердження переліку обов'язкових етапів робіт під час проектування, впровадження та експлуатації засобів інформатизації»;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 12.04.2002 №522 «Про затвердження Порядку підключення до глобальних мереж передачі даних»;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 10.09.2003 № 1433 «Про затвердження Порядку використання комп'ютерних програм в органах виконавчої влади»;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 № 1452 «Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності»;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 29.03.2006 №373 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах»;
- рішення Київської міської ради від 01.06.2000 № 141/862 «Про встановлення звання «Почесний громадянин міста Києва» та заохочувальних відзнак Київського міського голови» (в редакції рішення Київської міської ради від 6 жовтня 2016 року № 179/118324);
- ДСТУ 3918-1999 (ІСО/ІЕС 12207:1995) «Процеси життєвого циклу програмного забезпечення».
- ДСТУ 4302:2004 Інформаційні технології. Настанови щодо документування комп'ютерних програм (ISO/IEC 6592:2000, MOD);
- ГОСТ 19.001-77. Єдина система програмної документації. Загальні положення;
- ГОСТ 19.101-77 (СТ СЗВ 1626-79). Єдина система програмної документації. Види програм і програмних документів;
- ГОСТ 19.102-77. Єдина система програмної документації. Стадії розробки;
- ГОСТ 19.103-77. Єдина система програмної документації. Позначення програм програмних документів;
- ГОСТ 19.105-78 (СТ СЗВ 2088-80). Єдина система програмної документації. Загальні вимоги до текстових програмних документів;
- ГОСТ 19.201-78 (СТ СЗВ 1627-79). Єдина система програмної документації. Технічне завдання. Вимоги до змісту та оформлення;
- ГОСТ 19.202-78 (СТ СЗВ 2090-80). Єдина система програмної документації. Специфікація. Вимоги до змісту та оформлення;
- ГОСТ 19.301-79 (СТ СЗВ 3747-82). Єдина система програмної документації. Програма та методика випробувань. Вимоги до змісту та оформлення;
- ГОСТ 19.507-79 (СТ СЗВ 2091-80). Єдина система програмної документації. Відомість експлуатаційних документів;
- ГОСТ 34.003-90. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Автоматизовані системи. Терміни та визначення;
- ГОСТ 34.201-89. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Види, комплектність і позначення документів при створенні автоматизованих систем;
- ГОСТ 34.601-90. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Автоматизовані системи. Стадії створення;
- ГОСТ 34.602-89. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Технічне завдання на створення автоматизованої системи;
- ГОСТ 34.603-92. Інформаційна технологія. Види випробувань автоматизованих систем;
- РД 50-34.698-90. Методичні вказівки. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів і керівних документів на автоматизовані системи. Автоматизовані системи. Вимоги до змісту документів;
- РД 50-682-89. Методичні вказівки. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів і керівних документів на автоматизовані системи. Загальні положення.

Даний перелік не є вичерпним. Вимоги Законодавства України, нормативних та керівних документів, що стосуються визначених ділових процесів ведення та використання Веб-порталу КМДА може бути уточнений та зафіксований в Технічному завданні.

## **4. ВИМОГИ ДО СКЛАДОВИХ РОЗВИТКУ ВЕБ-ПОРТАЛУ КМДА**

### **4.1. Загальні вимоги**

В рамках модернізації Веб-порталу КМДА повинно бути:

- Виконано інтеграцію/імплементацію веб-сервісів та інформаційних веб-сайтів, які технічно, тематично та/або за відповідним інформаційно-сервісним напрямком відносяться до Веб-порталу КМДА і повинні складати одне цілісне комплексне рішення об'єднане загальним дизайном.
- Забезпечено цілісне та комфортне подання текстової та графічної інформації інформаційних ресурсів Веб-порталу КМДА.
- Забезпечено актуальний стан даних інформаційних ресурсів Веб-порталу КМДА. Матеріали, які мають обмеження за терміном дії (наприклад, новини за перекриття шляхів, зміну тарифів тощо) повинні автоматично видалятися (ховатись) із публікації та архівуватись.

### **4.2. Функціональні вимоги з розвитку Веб-порталу КМДА**

В межах модернізації Веб-порталу КМДА повинно бути виконано (розроблено):

#### **4.2.1. Модуль відслідковування та керування актуальним контентом, а саме:**

- усі текстові матеріали (наприклад, новини, оголошення) повинні мати механізм планування дати публікації на певне число (день) та час (протягом 24 годин). Запланована публікація повинна публікуватись автоматично після настання запланованої дати у вказаний час без участі модератора чи іншого користувача з відповідними правами доступу до публікації інформації;
- текстові матеріали повинні мати можливість встановлення обмеження за терміном дії. Дана опція має встановлюватися через використання календаря, яким задаються конкретні часові рамки видимості публікації для конкретних користувачів згідно відповідної рольової моделі, авторизованих на Веб-порталі КМДА.

4.2.2. Передбачити можливість інтеграції зовнішніх веб-сервісів та інформаційних веб-сайтів на базі платформи MS SharePoint 2016, які технічно, тематично та/або за відповідним інформаційно-сервісним напрямком відносяться до Веб-порталу КМДА.

#### **4.2.3. Доопрацювання розміщуваних новин:**

- у випадку, коли Новина публікується на сайті будь-якого з сайтів підрозділу, Модератор відповідного сайту має мати можливість зробити новину видимою для всіх працівників, опублікувавши її на головній сторінці Веб-порталу КМДА з посиланням на автора новини;
- відображення новин в особистому кабінеті користувача, які були вподобані користувачем.

#### **4.2.4. Доопрацювання функції пошуку:**

- доопрацювання наскрізного пошуку у розділі «Підрозділи» в частині організаційної структури Веб-порталу КМДА;
- вдосконалення функції пошуку у частині отриманих результатів пошуку (записів). Результати мають бути очищені від метатегів, іншого системного коду та повністю відповідати результатам семантичного пошуку користувача;
- можливість швидкого пошуку картки співробітника по номеру телефону, прізвищу, електронній пошті, іншим атрибутам картки співробітника

#### **4.2.5. Вдосконалення запису працівника в Активному каталозі, а саме:**

- зміна запису року народження працівника без можливості його показу для всіх інших користувачів;

- універсальність рішення з приводу розміщеного фото на сторінці працівника. Вдосконалення функціональності у частині зміни розміру завантажуваних картинок шляхом їх попередньої обробки, визначення розміру, пропорцій та перегляду до безпосереднього розміщення на Веб-порталі КМДА;
- налаштування інформування у користувацькому інтерфейсі про некоректно заповнену інформацію при зміні персональної інформації працівника та під час її першого внесення;
- додати в персональному кабінеті працівника посилання на структурний підрозділ до якого відноситься користувач та зробити його активним з можливістю переходу до відповідного підрозділу в організаційній структурі Веб-порталу КМДА.

#### 4.2.6. Удосконалено роботу з документами та файлами, а саме:

- можливість відправлення повідомлень на заздалегідь вибрану відповідальну особу відповідно до конкретної рольової моделі кожен раз, коли змінюється версійність документу або до нього вносяться критично важливі доповнення чи зміни;
- при створенні задачі можливість вибору одразу декількох файлів;
- можливість завантаження до фотогалереї одразу декількох зображень, а не по одному.

#### 4.2.7. Кабінет для керівництва, а саме:

- дашборд для поточного висвітлення задач працівників підпорядкованих керівнику конкретного структурного підрозділу. Підпорядкування керівників та працівників налаштовуються згідно налаштувань існуючої рольової моделі.

#### 4.2.8. Доопрацювання модулю Сервіси, а саме:

- проведення аудиту бізнес-процесів нижче заявлених сервісів (заявок), їх опис за певною методологією;
- розширення списку можливих до замовлення послуг через створення нових типів заявок:
  - на відвідування КМДА;
  - на перепустку для авто;
  - на бронювання приміщень для проведення переговорів;
  - на відвідування пленарного засідання КМР;
  - на відвідання колонної зали КМДА;

#### 4.2.9. Впровадження індивідуального Дашборду працівника, а саме:

- додати можливість вивантажувати звітність індивідуальної статистики стосовно задач працівника та їх відповідних статусів за необхідний звітний період;
- відображення кількості незавершених задач в особистому кабінеті у вигляді активної іконки, натиснувши на яку користувач матиме можливість перегляду усього списку;
- додати до індивідуального Дашборду статуси невиконаних задач працівника для наочного відображення їх терміновості та кількості.

#### 4.2.10. Телефонний довідник працівників:

- Реалізація зручного довідника для пошуку працівників та перегляду їх контактних даних по обраним критеріям через представлення інформації у вигляді інформаційних карток працівників;
- налаштування фільтрації в пошуку довідника по критеріям, необхідним для отримання релевантних результатів, зокрема по номеру телефону, часткового або повного введення ПІБ, інших персональних даних працівника, що внесені до БД;
- реалізація відображення приналежності працівника до конкретного структурного підрозділу та можливості здійснення переходу до цього підрозділу за активним посиланням на організаційній структурі.



#### 4.2.11. Розробка модулю «Нагороди»

Модуль «Нагороди» призначений до впровадження у практику роботи відділу нагород управління кадрової роботи і нагород апарату Київської міської адміністрації.

В рамках розробки модулю «Нагороди» мають бути автоматизовані процеси, що пов'язані з обліком даних про осіб, що нагороджені державними, урядовими нагородами та відзнаками Київського міського голови, а саме реалізовано такі функції:

- облік та редагування даних про осіб, що нагороджені та на яких здійснено подання або надійшло звернення про підтримку подання про нагородження державними, урядовими нагородами та відзнаками Київського міського голови (функція «Ведення Картотеки осіб»);
- облік та редагування даних про документи, що супроводжують процес нагородження осіб державними нагородами та відзнаками Київського міського голови (функція «Облік руху документів»);
- пошук та відбір осіб, що були нагороджені, за довільним критерієм (функція «Пошук»);
- формування та роботу зі списками осіб (функція «Списки осіб»);
- формування та друк звітів: статистичні довідки, переліки тощо (функція «Звіти»);
- ведення довідників (функція «Довідники»).

##### 4.2.11.1. Вимоги до «Ведення Картотеки осіб»

Функція «Ведення Картотеки осіб» повинна дозволяти створювати, редагувати та видаляти «Реєстраційну картку особи» (далі – РКО) на яку здійснено подання (далі – порушення) або надійшло звернення про підтримку клопотання (далі – підтримка) про нагородження державною або урядовою нагородою, чи відзнакою Київського міського голови.

РКО повинна мати такі розділи:

а) «Зведена анкета», який повинен містити дані що стосуються особи, а саме містити такі поля:

- Обліковий номер у Картотеці (автоматично);
- чекбокс «Колектив» (якщо стан «включено» - у цьому розділі з'являється тільки одне поле «Найменування колективу», при стані «вимкнено» (за замовчуванням) – доступні всі поля, що наведені нижче);
- Регіон (за замовченням м. Київ);
- Країна громадянство (обирається із довідника «Країни світу»), за замовченням Україна;
- Прізвище, ім'я та по батькові;
- Посада особи до нагородження (текст);
- Сфера діяльності (обирається з довідника);
- Дата народження;
- Стать;
- Національність (обирається із довідника «Національності»);
- Освіта (обирається із довідника «Освіти»);
- Вчений ступень (обирається із довідника «Вчений ступень»);
- Вчене звання (обирається із довідника «Вчені звання»);
- адреса реєстрації у складі полів:
  - поштовий індекс;
  - вулиця (обирається із довідника «Вулиці міста»);
  - номер будинку;
  - номер квартири;
- адреса проживання у складі полів:
  - поштовий індекс;
  - вулиця (обирається із довідника «Вулиці міста»);
  - номер будинку;
  - номер квартири;

- номер домашнього телефону;
- номер мобільного телефону.
- Місце роботи (обирається із довідника «Організації»);
- Загальний стаж роботи;
- Стаж роботи в колективі;

б) «Рух документів», який повинен містити дані про всі документи, що супроводжують нагородження, а саме містити такі поля:

- № документу;
- Дата документа;
- Назва документа;
- Тип документа;
- Тип подання (порушення/ підтримка);
- Дата надходження/передачі;
- Рух – (надійшли/повернуто);
- Організація;
- З нагоди;
- Виконавець;
- Телефон виконавця;
- Примітка.

в) «Нагороди», який повинен містити дані про всі нагороди та відзнаки які має особа, та на які здійснено порушення або надійшло звернення про підтримку клопотання про нагородження державною або урядовою нагородою, чи відзнакою Київського міського голови, а саме містити такі поля:

- вид нагороди (обирається із довідника «Види нагород»);
- тип нагороди (обирається із довідника «Типи нагород»);
- дата видання розпорядчого документу про нагородження;
- № розпорядчого документу про нагородження;
- Дата вручення нагороди (відзнаки).

г) «Організації», який повинен містити дані про всі організації, що здійснювали порушення або зверталися про підтримку клопотання про нагородження особи, а саме містити такі поля:

- назва організації (обирається із довідника «Організації»);
- адреса організації у складі таких полів:
- район міста Києва (обирається із довідника «Райони міста Києва»);
- поштовий індекс;
- вулиця міста Києва (обирається із довідника «Вулиці населених пунктів», де вибір обмежено відповідно вулицями міста Київ);
- номер будинку;
- номер кімнати у будинку;
- номер телефону;
- номер факсу;
- ПІБ керівника;

д) «Списки», який повинен містити дані про всі списки, до яких включено особу, а саме містити такі поля:

- умовне найменування списку;
- дата списку (автоматично при створенні як поточна дата);
- номер списку (автоматично);
- тип списку;
- дата розпорядчого документу;
- номер розпорядчого документу;
- назва розпорядчого документу;

- тип розпорядчого документу;
- номер батьківського списку (документу).

Перелік обов'язкових розділів РКО, полів та порядок їх заповнення визначаються в Технічному завданні.

#### 4.2.11.2. Вимоги до функції «Облік руху документів»

Функція «Облік руху документів» повинна дозволяти вносити, редагувати та видаляти дані у розділі «Рух документів» в РКО про всі документи, що супроводжують процес нагородження особи, а саме про:

- документи (листи від організацій) з порушенням про нагородження особи;
- документи (листи організації або приватної особи) про підтримку клопотання про нагородження особи державною, урядовою нагородою або відзнакою Київського міського голови;
- Розпорядчі документи Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Розпорядження Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) або інші розпорядчі документи міської влади про нагородження особи;
- інші документи, що супроводжують процес нагородження осіб.

Перелік полів розділу «Рух документів» в РКО визначені у п. 4.2.11.1, абзац б).

#### 4.2.11.3. Вимоги до функції «Пошук»

Функція Пошуку повинна дозволяти здійснювати пошук та відбір осіб, які нагороджені, або на яких здійснено порушення або надійшло звернення про підтримку клопотання про нагородження державною або урядовою нагородою, чи відзнакою Київського міського голови, за довільним критерієм, а саме:

- формування критерію відбору інформації із бази даних за всіма наявними у базі даних показниками (полями);
- пошук інформації у базі даних;
- відображення та друк відібраної за відповідним критерієм інформації у вигляді переліку осіб та відповідного кожній особі переліку нагород.

Формування критерію відбору інформації із бази даних повинно здійснюватися заповненням значень показників (полів) стосовно будь-яких інформаційних об'єктів, а саме:

- осіб;
- організацій;
- нагород;
- документів, що супроводжують нагородження;
- списків осіб;

При формуванні критерію відбору повинно забезпечуватися:

- об'єднання логічною операцією «та» показників із різних розділів РКО;
- дати задаються у вигляді періоду із позначенням початкової та кінцевої дат;
- заповнення значеннями показників (полів) здійснюється безпосереднім введенням даних з клавіатури або вибором значення із відповідного словника.

Програмне забезпечення Модулю повинно надавати такі можливості роботи з відібраним переліком:

- сортування переліку;
- пошук у середині переліку;
- друк переліку відібраних осіб;
- запис переліку у форматі текстового файлу для забезпечення можливості подальшої роботи у текстовому редакторі;
- перегляд (корегування, вилучення, введення, друк) даних картки особи;
- перегляд (корегування, вилучення та введення) переліку нагород особи.

Вимоги до функції «Пошук» повинні бути уточнені в Технічному завданні.

#### 4.2.11.4. Вимоги до функції «Списки осіб»

Функція «Списки осіб» це інструмент для групових операцій який повинен дозволяти:

- створення та коригування списку осіб;
- створення групи реєстраційних карток осіб на базі списку;
- створення проекту розпорядчого документу на базі списку;
- одночасної зміни даних у групі карток осіб на базі змін, що здійснені у відповідному списку.

#### 4.2.11.4.1. Вимоги щодо створення та коригування списку осіб

Операція створення/коригування списку осіб («батьківського» або «дочірнього»), повинно здійснюватися шляхом створення/редагування електронної картки списку (ЕКС) з заповненням/редагуванням відповідних полів та підтвердженням даних, що введені.

ЕКС повинна мати такі поля:

- ID списку та дата створення списку (автоматично);
- тип списку («батьківський»: порушення; підтримка; «дочірній»: нагороджені; відхилені або ін.);
- номер «батьківського» списку (заповнюється автоматично під час створення одного списку на базі іншого);
- умовне найменування;
- тип (з довідника «Типи нагород») та вид нагороди (з довідника «Види нагород»);
- дата та номер (з чекбоксом «умовний» (для проектів документів) або «реєстраційний» (для затверджених документів)), назва та тип розпорядчого документу (з довідника «Типи документів») з посиланням на файл для його перегляду або редагування;
- перелік осіб (прізвище; ім'я; по батькові; дата народження; стать; місце роботи; посада, нагороджені/відхилені).

Операція видалення списку дозволяється тільки для списків у яких немає пов'язаних інформаційних об'єктів (РКО, «дочірніх» списків).

Перелік полів, вимоги щодо створення, коригування та видалення ЕКС уточнюються в Технічному завданні.

#### 4.2.11.4.2. Вимоги щодо створення реєстраційних карток осіб на основі списку

Групова операція створення реєстраційних карток осіб на основі списку повинна дозволяти:

- пошук та обрання списку за відповідними критеріями, ініціювання операції створення групи РКО на базі списку, що відібраний;
- одночасне створення РКО на всіх осіб, що зазначені у переліку осіб в ЕКС, за виключенням осіб, картки на яких вже існують в базі даних;
- автоматичне заповнення полів РКО всіх осіб з переліку загальними даними, що містяться у ЕКС (додання до створених та існуючих РКО записів про нагороди, рух документів та інших загальних даних).
- переглядати/редагувати РКО осіб, що зазначені у переліку осіб в ЕКС, здійснюючи перехід від однієї РКО, до іншої за механізмом: перша картка у переліку; наступна картка; попередня картка; остання картка у переліку, або за механізмом контекстного пошуку за прізвищем особи.

Вимоги до створення реєстраційних карток осіб на основі списку уточнюються в Технічному завданні.

#### 4.2.11.4.3. Вимоги щодо створення проекту розпорядчого документу на базі списку

Операція створення проекту розпорядчого документу про нагородження на базі списку, що був обраний, повинна забезпечувати:

- пошук та обрання списку за відповідними критеріями, ініціювання операції створення проекту розпорядчого документу про нагородження на базі списку, що відібраний;

- обрання шаблону розпорядчого документу за його типом та видом;
- створення проекту розпорядчого документу на базі шаблону Word з автоматичним вставленням в файл відповідного списку осіб у відповідному відмінку та інших даних стосовно нагород, посад та ін. зі ЕКС, що був обраний;
- редагування файлу Word користувачем;
- збереження файлу користувачем з автоматичним створенням у ЕКС посилання на цей файл з можливістю його перегляду або редагування.

4.2.11.4.4. Вимоги щодо одночасної зміни даних у групі карток осіб на базі змін, що здійснені у відповідному списку

Групова операція одночасної зміни даних у групі карток осіб на базі змін, що здійснені у відповідному списку, повинна забезпечувати:

- пошук та обрання списку за відповідними критеріями, ініціювання операції зміни даних у групі карток осіб на базі змін, що здійснені у списку, що відібраний;
- зміну даних у ЕКС: дати та умовного номеру розпорядчого документу на реєстраційний номер та дату; назви, типу та виду розпорядчого документу;
- відмічати у переліку осіб в ЕКС кандидатури яких на нагородження були відхилені
- одночасну зміну даних у всіх РКО, що зазначені у переліку осіб в ЕКС, у відповідності до змін, що здійснені у ЕКС.

4.2.11.5. Вимоги до функції «Звіти»

Функція «Звіти» повинна дозволяти формувати та друкувати такі звіти:

- Дані про кількість осіб представлених до нагородження державними нагородами України за період з \_\_\_ до \_\_\_ (за видами нагород). У звіті надаються дані за кожним видом нагороди окремо з зазначенням: кількості осіб на яких подано клопотання про нагородження; кількості осіб, які нагороджені;
- Дані про кількість осіб представлених до нагородження урядовими нагородами за період з \_\_\_ до \_\_\_ (за видами нагород). У звіті надаються дані за кожним видом нагороди окремо з зазначенням: кількості осіб на яких подано клопотання про нагородження; кількості осіб, які нагороджені;
- Дані про нагородження відзнаками Київського міського голови за період з \_\_\_ до \_\_\_ (за видами відзнак). У звіті надаються дані за кожним видом відзнаки окремо з зазначенням: кількості осіб на яких подано клопотання про нагородження; кількості осіб, які нагороджені;
- Дані про кількість осіб підтриманих до нагородження державними нагородами України за період з \_\_\_ до \_\_\_ (за видами нагород). У звіті надаються дані за кожним видом нагороди окремо з зазначенням: кількості осіб підтриманих до нагородження; кількості осіб, які нагороджені;
- Дані про кількість осіб підтриманих до нагородження урядовими нагородами за період з \_\_\_ до \_\_\_ (за видами нагород). У звіті надаються дані за кожним видом нагороди окремо з зазначенням: кількості осіб підтриманих до нагородження; кількості осіб, які нагороджені;
- Дані про кількість осіб підтриманих до нагородження відзнаками Київського міського голови за період з \_\_\_ до \_\_\_ (за видами відзнак). У звіті надаються дані за кожним видом відзнаки окремо з зазначенням: кількості осіб підтриманих до нагородження; кількості осіб, які нагороджені;
- Дані про нагородження за період з \_\_\_ до \_\_\_ (за видами нагород). У звіті надаються дані за кожним видом нагороди окремо з зазначенням: кількості осіб на яких подано клопотання про нагородження; кількості осіб, які нагороджені;

- Дані про нагородження за період з \_\_\_ до \_\_\_ (по сферам діяльності). У звіті надаються дані за кожен сферу діяльності окремо з зазначенням: кількості осіб на яких подано клопотання про нагородження; кількості осіб, які нагороджені;
- Дані про кількість осіб нагороджених Указами Президента України за період з \_\_\_ до \_\_\_. У звіті надаються дані з зазначенням: кількості осіб на яких подано клопотання про нагородження; кількості осіб, які нагороджені;
- Дані про кількість осіб нагороджених урядовими нагородами за період з \_\_\_ до \_\_\_. У звіті надаються дані з зазначенням: кількості осіб на яких подано клопотання про нагородження; кількості осіб, які нагороджені;
- Дані про нагородження за період з \_\_\_ до \_\_\_. У звіті надаються дані з зазначенням: кількості нагороджених осіб (всього), із них окремо: жінок, чоловіків, колективів; кількість нагород (всього), у тому числі за видами нагород (по кожному виду нагороди окремо з зазначенням: із них жінок, чоловіків, колективів).

Функція «Звіти» повинна надавати можливість вивантажувати звіти у таких файлових форматах: .doc, .xlsx.

Перелік звітів, макети вихідних форм звітів та їх параметри уточнюються в Технічному завданні.

#### 4.2.11.6. Вимоги до функції «Довідники»

Функція «Довідники» повинна дозволяти вести такі довідники:

- Країни світу;
- Статі;
- Національності;
- Освіта;
- Вчені ступені;
- Вчені звання;
- Райони міста Києва;
- Вулиці міста;
- Організації;
- Типи документів;
- Тип подання;
- Рух;
- Нагода;
- Типи нагород;
- Види нагород;
- Типи списків.

Функція «Довідники» повинна забезпечувати виконання таких дій:

- введення до довідника нового запису з формуванням його кодового та текстового поля;
- вилучення запису з довідника;
- коригування текстових полів відповідного запису;
- пошук за контекстом у текстових полях довідників;
- сортування по текстових полях довідників;
- друкування довідника або вивантаження даних у Excel.

Перелік довідників та їх параметри (перелік полів та їх характеристики) уточнюються в Технічному завданні.

## **5. ІНШІ ВИМОГИ**

### **5.1. Вимоги до захисту інформації від несанкціонованого доступу**

Базові вимоги із забезпечення захисту інформації від несанкціонованого доступу повинні бути реалізовані організаційно-адміністративними заходами, апаратно-програмним та інженерно-технічним забезпеченням.

Веб-порталу КМДА повинен включати комплекс заходів щодо забезпечення необхідного рівня цілісності, доступності та конфіденційності інформації.

Створення Комплексної системи захисту інформації не є предметом розробки Веб-порталу КМДА та повинно бути виконано в рамках іншого договору.

Вимоги щодо КСЗІ визначатимуться в окремому Технічному завданні, яке буде розроблятися Виконавцем, якого буде визначено за результатами проведення окремої конкурсної процедури.

Вимоги щодо безпеки можуть бути уточнені та викладені в Технічному завданні.

### **5.2. Вимоги до надійності**

Надійність Веб-порталу КМДА повинна бути забезпечена за наступними напрямками:

- забезпечення працездатності компонентів програмно-технічної платформи Веб-порталу КМДА.
- збереження та шифрування даних.

Збереження працездатності повинно забезпечувати надійність роботи при відмові одного або декількох компонентів за рахунок їх резервування. При цьому повинна вимагатися мінімальна увага з боку адміністратора щодо реакції на усунення наслідків відмов компонентів, а також програмно-апаратними засобами повинно бути забезпечене збереження даних.

Збереження даних повинно забезпечувати збереження цілісності даних при програмно-апаратних відмовах, помилках, шляхом використання відповідних програмно-апаратних засобів та рішень, резервного копіювання, транзакційності при змінах даних.

Шифрування даних повинно забезпечити захист від несанкціонованого використання певних даних.

Збереження даних має забезпечуватися у випадках:

- відмови технічних засобів обробки інформації
- помилки, збоїв або руйнування програмного забезпечення;
- тимчасової відмови ліній зв'язку.

Надійність функціонування Веб-порталу КМДА повинна забезпечуватися:

- використанням сучасних технологій розробки (модернізації) прикладного програмного забезпечення та забезпеченням якісного його тестування;
- резервуванням основних компонентів та елементів;
- регламентом організації резервного копіювання та архівного збереження інформації;
- обраним способом та регламентом технічного супроводження експлуатації;
- оперативністю заміни програмно-технічних засобів, що вийшли з ладу;
- сумісністю технічних засобів та програмного забезпечення.

Повинна бути реалізована одна з наступних стратегій забезпечення надійності:

- гаряче резервування, у відповідності до якої дублюючі компоненти знаходяться у режимі «гарячого» резерву. У разі відсутності відклику основного компонента здійснюється автоматичний перехід на застосування резервного компонента.

Вимоги щодо надійності Веб-порталу КМДА можуть бути уточнені та повинні бути зазначені у Технічному завданні.

### **5.3. Вимоги до стандартизації та уніфікації**

Стандартизація та уніфікація реалізації функцій компонентів Веб-порталу КМДА повинна бути забезпечена за рахунок сучасних інструментальних програмних засобів, які підтримують єдину технологію проектування та розробки (модернізацію) функціонального, інформаційного та програмного забезпечень подібних систем.

- помилки, збоїв або руйнування програмного забезпечення;
- тимчасової відмови ліній зв'язку.
- Надійність функціонування Веб-порталу КМДА повинна забезпечуватися:
- використанням сучасних технологій розробки (модернізації) прикладного програмного забезпечення та забезпеченням якісного його тестування;
- резервуванням основних компонентів та елементів;
- регламентом організації резервного копіювання та архівного збереження інформації;
- обраним способом та регламентом технічного супроводження експлуатації;
- оперативністю заміни програмно-технічних засобів, що вийшли з ладу;
- сумісністю технічних засобів та програмного забезпечення.

Повинна бути реалізована одна з наступних стратегій забезпечення надійності:

- горяче резервування, у відповідності до якої дублюючі компоненти знаходяться у режимі «гарячого» резерву. У разі відсутності відклику основного компонента здійснюється автоматичний перехід на застосування резервного компонента;
- відновлення з резервної копії.

Вимоги щодо надійності Веб-порталу КМДА можуть бути уточнені та повинні бути зазначені у Технічному завданні.

#### **5.4. Вимоги до ергономіки**

Рішення щодо ергономіки повинно забезпечувати:

- зрозумілу логічну побудову переходів відповідно до інформаційної архітектури;
- вбудовані механізми валідації значень, що визначаються для окремих полів, комбінацій полів (контекстно-залежний контроль), контроль значень полів за довідниками/класифікаторами, а також на відповідність вже введеним даним (базі даних).

#### **5.5. Вимоги до патентної чистоти**

Патентна чистота модифікації Веб-порталу КМДА територіальної громади мають бути забезпечені розробником.

#### **5.6. Вимоги до лінгвістичного забезпечення**

Лінгвістичне забезпечення Веб-порталу КМДА повинно включати розвинуті мовні засоби програмування програмного забезпечення.

Мовні засоби програмування повинні бути обрано Виконавцем відповідно до рішень з програмного забезпечення Веб-порталу КМДА.

#### **5.7. Вимоги до стандартизації та уніфікації**

Стандартизація та уніфікація функцій модулів та компонентів Веб-порталу КМДА повинна бути забезпечена за рахунок використання сучасних інструментальних програмних засобів які підтримують єдину технологію проектування та розробки функціонального, інформаційного та програмного забезпечень.

У процесі розробки модулів та компонентів Веб-порталу КМДА повинні бути сформовані вимоги до розробки прикладного програмного забезпечення, які уніфікують процедуру обробки інформації, ідентифікацію програмних модулів та баз даних, типізують окремі програмні модулі відповідно до свого призначення.

#### **5.8. Основні вимоги до інформаційно-графічного дизайну**

Інформаційна архітектура з графічним дизайном повинна бути поєднана таким чином, щоб кінцевому користувачу було зручно користуватися сайтом та отримувати відповідну інформацію в доступному та зрозумілому вигляді.

Веб-портал КМДА повинен мати адаптивний дизайн. Адаптивне рішення повинно дозволяти визначати тип пристрою, розміри і роздільну здатність інтерфейсу для відображення цільової інформації. Сукупність елементів дизайну і шаблон повинні пропорційно масштабуватися / видозмінюватися / зміщуватися на екрані пристрою. Реалізацію адаптивного рішення необхідно виконати за рахунок розробки гнучкої сітки для відображення шаблонів сайту, механізму гнучких фонових зображень, а також



використовувати стандарт CSS3, який дозволяє визначити різні правила CSS для певних умов, наприклад, різних розподільних здатностей екранів пристроїв користувачів.

Типи шрифтів – сімейства / групи шрифтів, які дозволять якісно відображати інформацію для найбільш популярних типів браузерів на персональному комп'ютері і мобільних пристроях.

Графічні елементи на сайті постачаються в форматах JPEG, GIF або PNG. Максимально очікуваний розмір графічного файлу для викладання на сайт – до 4 Мбайт (іх можливість керування обмеженням на рівні адміністратора).

Мультимедійна інформація в форматах flash і silverlight не передбачається. Допускається розміщення мультимедійних файлів розміром до 70 Мбайт у форматах, які офіційно підтримуватимуться MS SharePoint 2016 на момент модернізації Веб-порталу КМДА.

Коректне типізоване відображення даних в останніх версіях (на момент підписання цього документу) найбільш популярних веб-браузерів:

- Mozilla Firefox;
- Chrome;
- Microsoft Internet Explorer;
- Microsoft Edge;
- Apple Safari.

Всі екранні форми користувальницького інтерфейсу повинні бути виконані в єдиному графічному дизайні з однаковим розташуванням основних елементів управління і навігації. Схожі операції повинні виконуватися з використанням ідентичних графічних елементів.

## **5.9. Вимоги до інформаційного забезпечення**

Інформаційне забезпечення повинно відповідати таким вимогам та можливостям:

- забезпечення фізичної та логічної цілісності даних;
- мінімізація надмірності даних, що зберігаються;
- стандартизація представлення даних;
- достовірність та актуальність даних.

## **5.10. Вимоги до безперервності в роботі**

Веб-портал КМДА, як продукт програмного забезпечення, повинен мати можливість модернізації без зупинок та простоїв використання за призначенням.

## **5.11. Вимоги до діагностування помилок та аварій**

Веб-порталу КМДА повинен включати програмні засоби діагностики та механізми документування аварійних подій чи помилок відповідно до потреб експлуатації Веб-порталу КМДА в цілому. В разі виникнення аварійних подій чи помилок в роботі Веб-порталу КМДА, помилка повинна реєструватися у відповідному електронному журналі, а користувач та/або адміністратор отримати відповідне повідомлення із зазначенням типу помилки. При цьому має бути реалізована можливість отримання технічної довідкової інформації-допомоги з різним рівнем деталізації, щодо ліквідації аварійних подій чи виправлення помилки.

До складу повідомлення щодо події аварійного типу повинні входити: час, текстова назва аварії, назва файлу вихідних текстів, номер рядка в файлі, причину помилки. Також, в разі можливості, повинна передаватись назва функції, яка викликала збій і список відповідних викликів. Всі типи повідомлень повинні бути доступними адміністраторам Веб-порталу КМДА. Користувачі в разі виникнення помилок повинні бачити лише скорочені інформаційні повідомлення зрозумілого характеру без технічної деталізації із рекомендаціями щодо подальших дій.

## **5.12. Вимоги до документації та методичного забезпечення**

Рішення щодо методичного забезпечення повинно враховувати оптимізацію ділових (функціональних) процесів відповідно до змін, що відображають автоматизацію процесів.

В ході виконання робіт Виконавець повинен надати пропозиції щодо змін в нормативні акти (при необхідності), в нормативно-технічну документацію відповідно до прийнятих технічних та організаційних рішень.

До складу документації з модернізації Веб-порталу КМДА повинні входити:

- Технічне завдання;
- Робоча та методична документація;
- Експлуатаційна документація.

Виконавець в межах умов щодо супроводження повинен:

- Укласти Угоду (нефінансову) про нерозголошення (Non-disclosure agreement) (шаблон документу надається Замовником).
- Оформити базу знань та передати її у машинозчитуваному форматі або у вигляді .xls файлу по готовності, але не пізніше останнього етапу надання послуг.
- Надати методичні матеріали щодо вирішення інцидентів в разі їх наявності (не пізніше останнього етапу надання послуг).
- Провести навчання користувачів та сформував протокол (в межах одного із етапів за попереднім погодженням із Замовником).

### **Увага!**

Вимоги щодо методичного забезпечення можуть бути уточнені в Технічному завданні на модернізацію Веб-порталу КМДА. Склад документації, яка надається Виконавцем, повинен визначатись Переліком, який погоджується із Замовником. Фінальний погоджений склад документації фіксується у Технічному завданні. Розроблене програмне забезпечення повинно бути також надано Замовнику на електронному носії.

## **5.13. Вимоги до гарантійного та післягарантійного обслуговування**

Роботи виконуються згідно з гарантійними забор'язаннями (усунення недоліків з впровадження системи, оновлення документації тощо).

Подальше доопрацювання Веб-порталу КМДА повинно розглядатися, як окрема робота, за виключенням випадків ліквідації виявлених помилок програмної розробки та програмування.

## **6. ВИМОГИ ЩОДО СУПРОВОДЖЕННЯ ТА ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ВЕБ-ПОРТАЛУ КМДА**

Супроводження і технічне обслуговування Веб-порталу КМДА має забезпечити стабільну та безперебійну роботу та розвиток програмного забезпечення Веб-порталу КМДА, а також забезпечення інформаційно-консультаційної підтримки Замовника.

У цьому розділі описані вимоги до порядку оформлення та опрацювання Запитів до Виконавця (3 лінія підтримки) з питань відмов, недоліків програмного забезпечення Веб-порталу КМДА, отримання консультацій та опрацювання пропозицій стосовно розвитку.

### **6.1. Вимоги до порядку оформлення Запитів**

6.1.1. Запит оформлюється у випадках Відмов у програмному забезпеченні Веб-порталу КМДА, викликаних:

а) програмними дефектами, виявленими у програмному забезпеченні, з метою усунення цих дефектів;

б) програмними дефектами, виявленими у компонентах програмного забезпечення БД, системного програмного забезпечення або прикладного програмного забезпечення інших виробників, з метою здійснення програмними засобами, наданими Виконавцем, заходів щодо усунення наслідків цих дефектів, що призвели до порушення цілісності програмного забезпечення Веб-порталу КМДА, або до помилок у базі даних;

в) ергономічними проблемами, виявленими під час роботи з програмним забезпеченням Веб-порталу КМДА, з метою здійснення заходів, які сприятимуть запобіганню таких інцидентів;

г) апаратними збоями, що призвели до порушення цілісності Веб-порталу КМДА або до помилок у базі даних.

6.1.2. Запит оформлюється також у випадках виявлення Недоліків у програмному забезпеченні Веб-порталу КМДА.

6.1.3. Запит може оформлюватися з інших об'єктивних причин (розвиток тощо) з метою отримання консультацій, інформації або інших матеріалів, які стосуються питань, пов'язаних з функціонуванням Веб-порталу КМДА.

6.1.4. Запит формується відповідальною особою з боку Замовника та передається відповідальному представнику Виконавця узгодженими каналами зв'язку (телефонний дзвінок, електронною поштою, через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK)).

6.1.5. Зразок форми Запиту надано у Додатку А. Форма Запиту узгоджується з Виконавцем під час укладання Договору.

У якості додатків до Запитів можуть надаватися різноманітні матеріали: опис операційного системного середовища, інформація стосовно програмного забезпечення інших виробників, фрагменти вмісту відповідних log-файлів, інших системних файлів, метаданих, копії екранів персональних комп'ютерів користувачів та інше, що можуть свідчити або надати інформацію стосовно Відмови, Недоліку або причин їх виникнення.

## **6.2. Вимоги до порядку опрацювання Запитів**

6.2.1. Виконавець для забезпечення процесів супроводження і технічного обслуговування Веб-порталу КМДА, створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для моделювання Відмов і Недоліків програмного забезпечення Веб-порталу КМДА для тестування у процесі опрацювання Запиту.

6.2.1. Відповідальний представник Виконавця за необхідністю може запросити у Замовника надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню Запиту та усуненню причин Відмови або Недоліку.

6.2.2. У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити виявлені Замовником у програмному забезпеченні Веб-порталу КМДА Відмови або Недоліки шляхом їх моделювання у тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, відповідальні представники Виконавця і Замовника приймають спільне рішення щодо проведення такого моделювання у тестовому середовищі Замовника і за нагальної обґрунтованої потреби щодо демонстрації виявлених Замовником Відмов або Недоліків на реальних даних Веб-порталу КМДА (на робочій/промисловій базі даних).

6.2.3. Відповідальний представник Виконавця на отриманий Запит інформує узгодженими каналами зв'язку Замовника про прийняття Запиту в роботу та його опрацювання у терміни, зазначені у Додатку Б, або про мотивоване відхилення Запиту у випадках його невідповідності цим Технічним вимогам.

6.2.4. У випадках, коли Запит не відноситься до способу його вирішення в рамках супроводу і викликає необхідність реалізації додаткової вимоги до Веб-порталу КМДА, а загальні трудовитрати з боку Виконавця на реалізацію вимог зазначеного Запиту не перевищують 2 (два) робочі дні, Виконавець включає дані роботи в рамки супроводу без укладення додаткової угоди. Якщо загальні трудовитрати з боку Виконавця щодо виконання вимог Запиту перевищують 2 (два) робочі дні, то Виконавець відхиляє такий Запит і готує пропозицію для його реалізації в рамках окремого договору. При цьому рішення про необхідність реалізації вимог зазначених у Запиті приймає сторона Замовника.

6.2.5. За результатами опрацювання Запиту відповідальному представнику Замовника надається рекомендація/консультація щодо усунення причин Відмови/Недоліку в терміни, зазначені у Додатку Б, і надаються відповідні послуги, які передбачають усунення причини Відмови або Недоліку.

6.2.6. Запит має бути опрацьовано в залежності від ступеня критичності протягом визначеного часу (див. Додаток Б):

а) Термін реакції – час, за який Служба технічної підтримки Виконавця зобов'язана відреагувати на запит\задачу залежно від типу запиту, тобто надати зворотний зв'язок за запитом або прийняти завдання в роботу.

б) Терміни усунення\виконання – час, за який Служба технічної підтримки Виконавця зобов'язана усунути інцидент або передати завдання в інший підрозділ для виконання доопрацювання, надання консультації або усунення помилки і за фактом виконання завдання повідомити Замовника.

Терміни можуть коригуватися залежно від блокуючих чинників або пріоритету Запиту.

6.2.7. У випадку, коли опрацювати Запит в терміни, зазначені в Додатку Б, неможливо через технології, що застосовуються (копіювання даних, пошук великого обсягу помилок, завантаження великого обсягу даних, зміна великого обсягу конфігураційних налаштувань програмного забезпечення Веб-порталу КМДА тощо), відповідальний представник Виконавця повинен узгодити з відповідальним представником Замовника новий більш пізній термін виконання такого Запиту.

6.2.8. У разі якщо Критичні Запити не усунуто Виконавцем в період робочого часу, згідно умов надання послуг (див. Додаток В), Виконавець забезпечує вирішення Критичних Запитів поза робочі години без додаткової оплати Замовником таких послуг.

6.2.9. Умови надання послуг Виконавцем наведені в Додатку В.

### **6.3. Вимоги до обсягу та складу послуг з супроводження і технічного обслуговування Веб-порталу КМДА**

6.3.1. Супроводження та технічне обслуговування програмного забезпечення Веб-порталу КМДА має забезпечити безперервну роботу (з 9-00 до 18-00 год.) відповідно до закладеної функціональності. Швидкість роботи Веб-порталу КМДА не повинна погіршуватися при пікових навантаженнях із одночасною роботою 700 користувачів.

6.3.2. Дні та години надання Послуг, а також обсяг надання Послуг на місяць наведено у Додатку В.

6.3.3. У рамках послуг із супроводження та технічного обслуговування Виконавець повинен здійснювати:

- а) приймання, реєстрацію та опрацювання Запитів;
- б) консультування Замовника з приводу роботи Веб-порталу КМДА;
- в) проводити аналіз Запитів Замовника стосовно розвитку функцій, що надає Веб-портал КМДА, та удосконалювати програмне забезпечення Веб-порталу КМДА для забезпечення його постійної безперебійної роботи.
- г) формування та вдосконалення бази знань по особливостях роботи та налаштувань Веб-порталу КМДА;
- д) розробку навчальних матеріалів та проведення навчальних заходів.

### **6.4. Вимоги щодо формування бази знань про особливості роботи, налаштування та внутрішні процеси Веб-порталу КМДА**

6.4.1. Під знаннями мається на увазі набір документів (інформації), що містять факти та правила, що формалізують досвід спеціалістів у конкретній предметній області.

6.4.2. База знань (далі – БЗ) – це особливого роду база даних, розроблена для управління знаннями (метаданими), тобто збором, зберіганням, пошуком та наданням знань.

6.4.3. Застосування бази знань:

а) БЗ використовується для зберігання даних про Веб-порталу КМДА: документації, інструкцій, статей стосовно послуг з супроводження та технічного обслуговування. Головна мета створення – допомогти менш досвідченим користувачам знайти існуючий опис способу вирішення якої-небудь проблеми предметної області.

б) БЗ може служити для представлення ієрархії понять і відношень між ними.

6.4.4. База знань повинна:

а) містити факти та правила, що формалізують інформацію про Веб-портал КМДА та досвід співробітників, що накопичений при їх супроводженні та технічному обслуговуванні;

б) забезпечувати збір, систематизацію, збереження, оперативний пошук та видачу за запитом інформації, що міститься у документації на Веб-портал КМДА;

в) накопичувати оптимальні, перевірені на практиці технологічні рішення.

6.4.5. Виконавець повинен:

а) розробити структуру БЗ;

б) розробити методичні матеріали щодо вирішення інцидентів, які здатні призвести до припинення нормальної роботи або зниження якості роботи Веб-порталу КМДА, якщо такі існують. Такі матеріали повинні містити конкретні інструкції, щодо вирішення найбільш поширених проблем застосування програмного забезпечення Веб-порталу КМДА, які були виявлені під час його експлуатації. Такі матеріали повинні бути придатними для завантаження в БЗ стосовно супроводження та технічного обслуговування;

в) наповнити БЗ та підтримувати в актуальному стані на період дії умов договору.

### **6.5. Вимоги щодо розробки навчальних матеріалів та проведення навчальних заходів**

6.5.1. З метою якісної інформаційної підтримки повинні бути надані послуги з навчання фахівців Замовника, які відповідають за контент (адміністратори контенту) Веб-порталу КМДА.

6.5.2. Виконавець повинен підготувати навчальні матеріали та провести навчання користувачів Веб-порталу КМДА згідно з вимогами зазначеними у Додатку В.

6.5.3. Загальні вимоги до навчальних матеріалів:

а) учбовий матеріал повинен бути чітко структурований та представляти собою завершені модулі з обмеженою кількістю нових термінів;

б) текстова частина повинна супроводжуватись схемами, таблицями, містити необхідні гіперпосилання на інші розділи навчальних матеріалів;

в) кожен модуль повинен, по можливості, включати інформацію у відео-форматі. При цьому відеоінформація повинна супроводжувати розділи, які важко зрозуміти в звичайному викладенні;

г) важливими елементами є тлумачний словник з предметної сфери, а також додаткова учбова інформація, представлена у різному форматі;

д) необхідно передбачити можливість пошуку інформації по ключовим словам та включати питання для самоперевірки.

6.5.4. При необхідності проведення навчальних семінарів Виконавець повинен:

а) підготувати та узгодити з Замовником план занять та кількість слухачів;

б) при необхідності супроводити теоретичні заняття практичними заняттями;

в) підготувати необхідний роздатковий матеріал.

### **6.6. Зобов'язання Сторін**

6.6.1. Сторони призначають відповідальних осіб для взаємодії, і повідомляють один одному повне ім'я та посаду кожної такої відповідальної особи зі сторони Замовника та Виконавця засобами електронної пошти у відповідності до форми наведеної в Додатку Г.

6.6.2. У разі зміни відповідальних осіб з однієї зі Сторін, відповідна Сторона повинна повідомити про це другу Сторону засобами електронної пошти у відповідності до форми наведеної у Додатку Г.

6.6.3. Сторони укладають NDA.

6.6.4. Відповідальні особи, яких Замовник призначив для взаємодії з Виконавцем, є єдиними особами, уповноваженими подавати від імені Замовника Запити. Виконавець не зобов'язаний вирішувати питання у відповідь на Запит особи, що не є відповідальною.

6.6.5. Реєстрація та подача Запитів здійснюється згідно п.6.1.

6.6.6. Замовник зобов'язується:

а) у разі необхідності і за погодженням з Виконавцем, запустити до прибуття Виконавця програму діагностики або тест, вказаний Виконавцем для уточнення характеру несправності;

б) самостійно організувати та виконувати резервне копіювання бази даних Веб-порталу КМДА;

в) самостійно забезпечити цілісність та актуальність таких резервних копій, та в разі необхідності надати їх Виконавцю;

г) надавати Виконавцю доступ до вихідних даних, документів, схем тощо необхідних для надання послуг;

д) в разі потреби надати Виконавцю доступ до програмно-технічного комплексу Веб-порталу КМДА в обсязі, необхідному для надання послуг;

е) за обумовленої необхідності сформуванню перелік залучених до надання послуг осіб Виконавця та оформити їм відповідний рівень доступу (див. Додаток Д). Сформований перелік залучених до надання послуг осіб надсилається відповідальній особі з боку Замовника засобами електронної пошти;

ж) забезпечити можливість доступу визначених Додатком Д відповідальних осіб та/або залучених до надання послуг осіб з боку Виконавця на територію Замовника щодня з 8:30 до 17:30 (в п'ятницю з 8:30 до 16:15), крім вихідних і святкових днів;

з) в узгодженні Сторонами терміни надавати Виконавцю віддалений доступ на читання та внесення змін (за допомогою програмного забезпечення) та безперешкодний фізичний доступ до програмно-технічного комплексу Веб-порталу КМДА.

6.6.7. Замовник гарантує, що його працівники, яких залучено до експлуатації та обслуговування програмно-технічного комплексу Веб-порталу КМДА, мають належну професійну кваліфікацію.

6.6.8. Виконавець зобов'язується:

а) отримувати та обробляти Запити через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK) згідно з умовами надання Послуг (див. Додаток В);

б) надавати консультації до роботи Веб-порталу КМДА;

в) усувати всі надані зауваження згідно до умов надання Послуг.

6.6.9. Виконавець гарантує, що його працівники, яких залучено до опрацювання Запитів, мають належну професійну кваліфікацію.

## **6.7. Вимоги до регламенту взаємодії Сторін**

6.7.1. Замовник подає Запит через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK) та/або по телефону (у разі виникнення критичних ситуацій) або за допомогою електронної пошти.

6.7.2. Контактні дані Замовника та Виконавця: телефони, адреса електронної пошти та веб-адреса Системи реєстрації Запитів Замовника наведені в Додатку Е.

6.7.3. При реєстрації Запиту Замовник зобов'язаний заповнити чи повідомити відповідальній особі з боку Виконавця наступну інформацію (див. Додаток А):

а) дату та час виникнення несправності;

б) найменування підрозділу Замовника;

- в) найменування програмного забезпечення Веб-порталу КМДА, де виникла несправність;
- г) пріоритет Запиту;
- д) посилання на номер іншого Запиту, який пов'язаний з несправністю, що виникла;
- е) опис несправності (чим фактично проявляється);
- ж) перелік інформації, що додається до Запиту (симптоми, логи, трейси, скріншоти тощо);
- з) контакти Замовника (ПІБ, e-mail, контактний телефон);
- и) дата та час направлення Запиту до Виконавця.

6.7.4. В Критичних ситуаціях Запити приймаються та реєструються переважно за телефоном. За отриманою інформацією Виконавець самостійно створює в Системі реєстрації Запитів (SERVICE DESK) запис про проблемний Запит та повідомляє його індивідуальний номер Замовнику.

6.7.5. Виконавець повинен надати графік надання послуг (Додаток Ж) та звіт щодо наданих послуг (див. Dodatok И).

6.7.6. На зворотний дзвінок або Запит в Системі реєстрації запитів (SERVICE DESK) Замовник повинен надати наступну інформацію у вигляді коментарів до Запиту:

- а) детальний опис проблеми, що виникла;
- б) опис всіх виконаних дій, безпосередньо перед виникненням проблеми;
- в) опис дій, що були виконанні для усунення проблеми перед звертанням до Виконавця.

6.7.7. Спеціалісти Сторін приймають спільне рішення щодо необхідності виїзду спеціалістів Виконавця до місця розгортання програмно-технічного комплексу Веб-порталу КМДА. У разі такої необхідності спеціалісти Сторін узгоджують час прибуття спеціалістів Виконавця до Замовника, в іншому випадку, проблема вирішується дистанційно з наданням віддаленого доступу до програмного забезпечення Веб-порталу КМДА. Прибуття фахівця з боку Виконавця до місця розгортання програмно-технічного комплексу Веб-порталу КМДА погоджується Сторонами після звернення з боку Замовника.

**Додаток А**  
**Зразок Форми Запиту**

ЗАПИТ	№ _____
Замовник:	Найменування Складено (ким) Дата Телефон, номер Факс, номер E-mail адреса
Відмова/Недолік:	Найменування програмного забезпечення Назва Модулю/Компоненту Номер Модулю/Компоненту Версія Місце Дата збою
Інформація про Відмову/ Недолік:	<u>Ситуація, за якої було виявлено несправність</u> За звичайного використання Установка/Введення в експлуатацію Протягом або після оновлення/модифікування Інше  <u>Прояв несправності:</u> Стала Повторювана Неповторювана
Детальний опис Відмови/Недоліку:	

\* Форма Запиту узгоджується з Виконавцем під час укладання Договору про надання Послуг, з урахуванням Системи реєстрації запитів (SERVICE DESK), що буде застосовуватися під час надання Послуг.



**Додаток Б**  
**Терміни реагування на Запити та усунення зауважень**

Таблиця Б.1. Терміни реагування на Запити та усунення зауважень

<b>Тип проблеми</b>	<b>Тип запиту</b>	<b>Пріоритет</b>	<b>Початкова відповідь</b>	<b>Термін усунення\ виконання</b>
Відмова або Недолік	Запити по усуненню Відмови або Недоліку	Критичний (1)	15 хв	4 години
		Високий (2)	1 година	16 годин
		Низький (3)	2 години	32 годин
Запити на Удосконалення	Запити на удосконалення (у межах наданого Замовником доступу)	Звичайний (2)	8 годин	в залежності від складності робіт
		Низький (3)	16 години	в залежності від складності робіт
Консультація	Інформаційні запити по функціональності і т.і.	Критичний (1)	30 хв	4 години
		Високий (2)	1 година	8 годин
		Низький (3)	2 години	16 годин

**Додаток В**  
**Умови надання послуг**

Таблиця В.1. Дні та години надання послуг

<b>Найменування та опис послуг</b>	<b>Дні та час надання послуг (за Київським часом)</b>
Приймання та опрацювання Запитів Замовника щодо: усунення Відмов та Недоліків; завдань на удосконалення; отримання консультацій по телефону, E-mail та через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK)	Робочі дні з 09:00 до 18:00*
Розробка навчальних матеріалів та проведення навчальних заходів	Одноразово протягом місяця в терміни що погоджуються з Замовником, в робочі дні з 09:00 до 18:00*
Формування бази знань	Робочі дні з 09:00 до 18:00*
Удосконалення (у межах наданого Замовником доступу)	Робочі дні з 09:00 до 18:00*

\* Робочі дні – з 9.00 до 18.00 у будні дні, 5 днів на тиждень за виключенням вихідних та святкових днів.

Таблиця В.2. Обсяг надання послуг на місяць

<b>Найменування та опис Послуг</b>	<b>Обсяг надання послуг* (год/місяць)</b>
Приймання та опрацювання Запитів Замовника	46 год/місяць
Розробки навчальних матеріалів та проведення навчальних заходів	4 год (одноразово в терміни що погоджуються з Замовником)
Формування бази знань	10 год/місяць
Усунення Відмов, Недоліків та удосконалення шляхом втручання в програмний код	30 год/місяць

\* Послуги надаються щомісячно протягом календарного року.

Не використані години, з регламентованих на один календарний місяць, не переносяться на наступний період.

**Додаток Г**  
**Форма для подання інформації про відповідальних осіб з боку Виконавця та**  
**Замовника**

<b>П.І.Б.</b>	<b>Структурний підрозділ</b>	<b>Відділ</b>	<b>Посада</b>	<b>Контактний номер телефону</b>	<b>Електронна пошта</b>	<b>Skype або Viber</b>

**Додаток Д**  
**Форма надання переліку осіб, які отримують доступ до програмно-технічного комплексу з метою надання послуг**

<b>№ з/п</b>	<b>Прізвище, ім'я по-батькові особи</b>	<b>Роль на Веб-порталі КМДА</b>
1.		
2.		
3.		
4.		

Виконавець підтверджує, що всі перелічені особи надають згоду на збір, обробку, використання, поширення та доступ до персональних даних, а також згідно з нормами чинного законодавства, на використання їх персональних даних (у т.ч. паспортні дані, ідентифікаційний код, електронні ідентифікаційні дані: номери телефонів, електронні адреси або інша необхідна інформація, передбачена законодавством) в межах вимог цього документу. Виконавець зобов'язується надати згоду на збір та обробку персональних даних зазначених осіб на відповідну письмову вимогу Замовника.

**Додаток Е**  
**Контактні телефони, адреса електронної пошти та веб-адреса Системи реєстрації**  
**Запитів Замовника**

Контактні телефони, адреси електронної пошти та веб-адреси Замовника та Виконавця визначаються на етапі укладання Договору про надання Послуг, з урахуванням Системи реєстрації запитів (SERVICE DESK), що буде застосовуватися під час надання Послуг. Контактні дані Сторін надаються в окремих таблицях (див. Таблиця Е.1 та Таблиця Е.2):

Таблиця Е.1. Контактні дані зі сторони Замовника

№ з/п	Назва засобу	Назва акаунту або цифровий номер	Коментар
1.	E-mail	support.portal@kyivcity.gov.ua	Загальна групова поштова адреса групи відповідальних осіб тощо
2.	Номер телефону	(044) 366-80-11	Для голосових комунікацій
3.	Номер телефону стаціонарний		Для голосових комунікацій
4.	Viber або аналог		Для проведення конференцій та оперативних нарад
5.	Система реєстрації запитів (SERVICE DESK)		Для подачі Запитів та отримання відповідей.

Таблиця Е.2. Контактні дані зі сторони Виконавця

№ з/п	Назва засобу	Назва акаунту або цифровий номер	Коментар
1.	E-mail		Загальна групова поштова адреса групи відповідальних осіб тощо
2.	Номер телефону мобільний		Для голосових комунікацій
3.	Номер телефону стаціонарний		Для голосових комунікацій
4.	Viber або аналог		Для проведення конференцій та оперативних нарад
5.	Система реєстрації запитів (SERVICE DESK)		Для отримання Запитів та надання відповідей.

Виконавець підтверджує, що всі перелічені контакти згідно з нормами чинного законодавства можуть бути зібрані, оброблені, використані, поширені. Виконавець зобов'язується надати згоду на збір та обробку персональних даних осіб, які прийматимуть участь у наданні послуг, на відповідну письмову вимогу Замовника.

**Додаток Ж**  
**Зразок графіку надання послуг із супроводження та технічного обслуговування**

№ з/п	Найменування послуг	Назва місяця та період надання послуг	...	Назва місяця та період надання послуг
1.	Приймання та опрацювання Запитів Замовника щодо: усунення Відмов та Недоліків; завдань на удосконалення; отримання консультацій по телефону, E-mail та через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK)	Липень 01.07.2018 – 30.07.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)		Грудень 01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)
2.	Формування бази знань	01.07.2018 – 30.07.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)		01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)
3.	Усунення Відмов, Недоліків та удосконалення шляхом втручання в програмний код	01.07.2018 – 30.07.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)		01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)

**Додаток И**  
**Зразок звіту наданих послуг із супроводження та технічного обслуговування\***

**Звіт з наданих Послуг**

за період з \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

*Кількість Запитів протягом звітного періоду: Всього: ... ; Пріоритет 1- ;2- ;3- .*

*Кількість відкритих Запитів станом на кінець звітного періоду: Всього: ... ; Пріоритет 1- ;2- ;3- .*

*Кількість закритих Запитів за звітний період: Всього: ... ; Пріоритет 1- ;2- ;3- .*

*Кількість незакритих прострочених Запитів: Всього: ... ; Пріоритет 1- ;2- ;3- .*

**Перелік Запитів протягом \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.**

<b>№ з/п</b>	<b>№ Запиту</b>	<b>Дата відкриття Запиту</b>	<b>Дата закриття Запиту</b>	<b>Найменування</b>	<b>Модуль/Компонент</b>	<b>Опис</b>	<b>Пріоритет</b>
1							

**Загальний перелік відкритих Запитів станом на \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.**

<b>№ з/п</b>	<b>№ Запиту</b>	<b>Дата відкриття Запиту</b>	<b>Найменування</b>	<b>Модуль/Компонент</b>	<b>Опис</b>	<b>Пріоритет</b>
--------------	-----------------	------------------------------	---------------------	-------------------------	-------------	------------------

1							
---	--	--	--	--	--	--	--

**Загальний перелік закритих Запитів протягом \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.**

<b>№ з/п</b>	<b>№ Запиту</b>	<b>Дата відкриття Запиту</b>	<b>Найменування</b>	<b>Модуль/Компонент</b>	<b>Опис</b>	<b>Години</b>	<b>Пріоритет</b>
1							

Цим звітом підтверджується, що послуги із супроводження та технічного обслуговування надано в повному обсязі і без зауважень (на технічних засобах Замовника в місці безпосереднього розташування таких засобів). Веб-портал КМДА виконує всі необхідні функції.

**Перелік не закритих прострочених Запиту станом на \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.**

<b>№ з/п</b>	<b>№ Запиту</b>	<b>Дата відкриття Запиту</b>	<b>Контрольна дата закриття Запиту</b>	<b>Найменування</b>	<b>Модуль/Компонент</b>	<b>Опис</b>	<b>Пріоритет</b>	<b>Термін прострочення (дні)</b>

\* Форма звіту узгоджується з Виконавцем під час укладання Договору.

<b>ЗАМОВНИК</b>	<b>ВИКОНАВЕЦЬ</b>
_____	_____