

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 порталу «Відкриті дані», 2 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 порталу «Відкриті дані», 2 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 (шістдесят) 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 встановленні 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).

1

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

ЗАМОВНИК	ВИКОНАВЕЦЬ
_____	_____

Календарний план з Розвитку Порталу відкритих даних*

№ з/п	Назви робіт за етапами	Термін	Результат	Вартість роботи без ПДВ, грн.
1	Формування вимог і розроблення технічного завдання: <ul style="list-style-type: none"> ● Розроблення технічного завдання. 	20 робочих днів з дати подання Заявки	Технічне завдання.	
2	Програмування та випробування: <ul style="list-style-type: none"> ● Програмування; ● Розгортання та налаштування оновлень на комплексі технічних засобів Замовника; ● Розробка документації; ● Проведення випробувань. 	40 робочих днів з дати подання Заявки	Дослідний зразок. Загальний опис рішення (в частині оновлень). Загальна інструкція по розгортанню та налагодженню (в частині оновлень). Інструкція з формування та ведення бази даних (в частині оновлень). Керівництві з резервного копіювання та відновлення. Програма та методика попередніх випробувань. Протокол попередніх випробувань. Акт приймання в дослідну експлуатацію.	
3	Дослідна експлуатація <ul style="list-style-type: none"> ● Проведення дослідної експлуатації; ● Розробка документації; ● Навчання фахівців Замовника; ● Проведення випробувань. 	20 робочих днів з дати подання Заявки	Протокол навчання адміністраторів. Протокол навчання користувачів. Керівництво адміністратора (в частині оновлень). Керівництво користувача (в частині оновлень). Програма та методика дослідної експлуатації. Протокол дослідної експлуатації.	
Разом без ПДВ				
ПДВ				
Разом, у т.ч. ПДВ				

* Учасник конкурсних торгів може надавати власний варіант календарного плану.

Календарний план з супроводження і технічного обслуговування

№ з/п	Назва послуг за етапами (етап дорівнює 1-му календарному місяцю)	Термін	Результат	Вартість послуги без ПДВ, грн.
1	Супроводження та технічне обслуговування: Щомісячне надання послуг.	Впродовж строку дії договору, з дати отримання заявки Замовника	Графік надання послуг (одноразово). Протокол навчання користувачів (одноразово). Протокол навчання адміністраторів (одноразово). Звіт з наданих послуг (щомісяця). Акт наданих послуг (щомісяця). База знань про особливості роботи, налаштування та внутрішні процеси Порталу (у машиночитаному форматі або у вигляді .xls файлу, одноразово).	
Разом без ПДВ				
ПДВ				
Разом, у т.ч. ПДВ				

ЗАМОВНИК	ВИКОНАВЕЦЬ
_____	_____

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ІНФОРМАЦІЯ ПРО НЕОБХІДНІ ТЕХНІЧНІ, ЯКІСНІ ТА КІЛЬКІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДМЕТУ ЗАКУПІВЛІ

Створення та супроводження порталу «Відкриті дані», 2 черга за кодом ДК 021:2015 (CPV) «Єдиний закупівельний словник» – 72210000-0 Послуги з розробки пакетів програмного забезпечення

Створення та супроводження порталу «Відкриті дані», друга черга, що виконується згідно з пунктом 1.21 «Створення та супроводження порталу «Відкриті дані» за кодом ДК 021:2015 (CPV) «Єдиний закупівельний словник» – 72210000-0 Послуги з розробки пакетів програмного забезпечення. 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

В цьому документі наведені технічні та якісні характеристики, перелік та термін виконання робіт з розвитку (модернізації), надання послуг з супроводження та технічного обслуговування порталу «Відкриті дані» (далі – Портал відкритих даних або Портал), друга черга.

Якісні та кількісні характеристики щодо черг та обсягу розвитку визначаються цими Технічними вимогами та повинні бути остаточно визначені у Технічному завданні.

1.1. Мета

Метою надання послуг з Розвитку є доопрацювання інформаційної структури складових частин Порталу відповідно до вимог чинних нормативно-правових документів, створення засобів контролю належного рівня технічної якості даних, доопрацювання системи розподілу повноважень для децентралізації та відокремлення функцій керування певними налаштуваннями за бізнес-процесами на визначених рівнях організаційної структури Порталу, створення засобів нотифікації користувачів відповідно до операційних потреб.

Метою надання послуг з супроводження та технічного обслуговування є забезпечення стабільної і безперебійної роботи Порталу відкритих даних в цілому.

1.2. Склад послуг з Розвитку Порталу відкритих даних

До складу завдань з розвитку Порталу відкритих даних входить таке:

- 1) Удосконалення інформаційної структури Порталу:
 - а) розширення складу метаінформації набору даних (паспорту набору даних);
 - б) створення засобів автоматичного формування реєстру наборів даних, розпорядників інформації, тегів, тем у машиночитаних форматах;
 - в) додавання до кожної сторінки набору, ресурсу даних форми зворотного зв'язку для відвідувачів, засобу його оцінювання відвідувачем за шкалою від 0 до 5, засобу відображення поточної оцінки, заздалегідь підготовленого повідомлення щодо умов подальшого використання.
- 2) Створення засобів контролю та коригування даних під час оприлюднення.
- 3) Доопрацювання засобів розрахунку та відображення статистичних даних.
- 4) Доопрацювання інтерфейсу прикладного програмування.

- 5) Доопрацювання наявної рольової моделі Порталу у частині створення нових ролей та налаштування повноважень для кожної створеної ролі.
- 6) Створення засобів інформування користувачів Адміністративної панелі та анонімних відвідувачів Порталу засобами електронної пошти.
- 7) Забезпечення сумісності Порталу відкритих даних з браузерами, в тому числі мобільними: Opera, Mozilla Firefox, Edge, Google Chrome, Safari наперед останніх версій на дату проведення випробування відповідно до календарного плану.

Даний перелік не є вичерпним та може бути уточнений і зафіксований у Технічному завданні на розвиток порталу «Відкриті дані».

1.3.Склад послуг, які мають бути надані в рамках супроводження і технічного обслуговування Порталу відкритих даних

В рамках супроводження і технічного обслуговування Порталу відкритих даних мають бути надані такі послуги:

- забезпечення належного функціонування, стабільної та безперебійної роботи Порталу, оптимізація та поліпшення якості роботи рішення в цілому;
- оформлення та опрацювання Запитів з питань відмов та недоліків Порталу;
- надання консультацій та опрацювання пропозицій стосовно розвитку Порталу за Запитами Замовника;
- надання інформаційно-технічних консультацій;
- формування бази знань за особливостями роботи та налаштування Порталу;
- розробку навчальних матеріалів та проведення навчальних заходів.

Послуги із супроводження та технічного обслуговування стосуються Порталу відкритих даних в цілому та його функціональних компонентів (програмних модулів):

- користувацька частина сайту із відповідними даними згідно до інформаційної архітектури;
- адміністративна панель Порталу із усіма програмними компонентами, які входять до її складу та доступні для авторизованих користувачів згідно з повноваженнями, що визначені рольовою моделлю Порталу;
- інтерфейс прикладного програмування Порталу (server-side Web API).

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Нижче подано терміни, вжиті в цьому документі, та визначення позначених ними понять.

№ з/п	Термін	Визначення
2	JSON; JavaScript Object Notation	Запис об'єктів JavaScript. Відкритий формат обміну даними між інформаційними системами, що дозволяє описувати об'єкти та інші структури даних, базується на тексті, може бути прочитаним людиною (https://uk.wikipedia.org/wiki/JSON).
3	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.
4	SQL (Structured Query Language)	Діалогова мова програмування (мова структурованих запитів) для маніпулювання даними і внесення змін до бази даних, а також управління базами даних.

№ з/п	Термін	Визначення
5	Автоматизоване відновлення працездатності	Спосіб відновлення, у якому програмний засіб відновлення працездатності запускається на виконання людиною та виконує усі передбачені дії під її контролем.
6	Автоматизоване робоче місце; АРМ	Програмно-технічний комплекс, що забезпечує автоматизацію функцій у певній діяльності Користувача, поєднуючи комплекс технічних, програмних, інформаційних та інших засобів.
7	Автоматичне відновлення працездатності	Спосіб відновлення, у якому програмний засіб відновлення працездатності виконується автоматично за певною заздалегідь визначеною подією, яка сигналізує про вихід Порталу з належного режиму функціонування.
8	Авторизація	Перевірка, підтвердження та/або надання користувачу прав на виконання деяких дій, доступу до інформаційних ресурсів у відповідності до виконаної раніше автентифікації.
9	Адміністративна панель	Інтерфейс користувача Порталу, що надає можливість автентифікованим у встановлений спосіб та авторизованим у відповідній ролі користувачам здійснювати керування вмістом та налаштуваннями Порталу у межах повноважень, визначених для них рольовою моделлю Порталу.
10	Адміністратор Порталу; Адміністратор Системи	Відповідальна особа, до обов'язків якої входить виконання визначених робіт з технічного обслуговування Порталу, керування технічними параметрами його функціонування засобами, доступними у адміністративній панелі Порталу.
11	Адміністратор Рішення	Технічний фахівець, що відповідає за контроль та забезпечення належного функціонування програмно-апаратного комплексу та супутньої інфраструктури Порталу в цілому. Організовує та виконує налагодження та відновлення працездатності Порталу у разі її порушення, вживає заходів для запобігання виникнення таких порушень, виконує обслуговування та оновлення загальносистемного та прикладного програмного забезпечення інших виробників, його налаштування стандартними засобами, що входять до складу такого програмного забезпечення.
12	Адміністратор Розпорядника інформації	Відповідальна особа, що призначається Розпорядником інформації зі складу свого штату працівників та до повноважень якої на Порталі відкритих даних входить підтримання у актуальному стані відомостей про Розпорядника інформації, керування обліковими даними відповідальних осіб Розпорядника інформації, а саме створення, редагування, блокування облікових записів відповідальних осіб Розпорядника інформації.
13	Апаратний збій	<p>Це порушення штатного функціонування апаратних засобів, які виникають як наслідок таких подій:</p> <ul style="list-style-type: none"> – тимчасової непрацездатності технічного забезпечення (серверного, периферійного, мережевого або персональних комп'ютерів); – відмови системного програмного забезпечення; – непрацездатності інших програмно-апаратних засобів; – помилкових дій оператора або обслуговуючого персоналу; – впливу інших факторів, у тому числі зовнішніх.

№ з/п	Термін	Визначення
14	Веб-ресурс/сайт	сукупність веб-сторінок, що згруповані за темами, сервісами, функціональними можливостями та призначені для розміщення інформації. Кожний веб-ресурс має власний адрес.
15	Виконавець	Юридична особа, що уклала договір з Замовником про виконання робіт з розвитку, надання послуг супроводження та технічного обслуговування Порталу.
16	Віддалений файл	файл, оприлюднений у мережі Інтернет та доступний у визначеному порядку (у тому числі без обмежень) за безпосереднім посиланням, у якому використовується схема адресації за протоколом НТТР(S).
17	Відкритий формат	формат даних, незалежний від платформи та доступний без обмежень, які перешкоджають його повторному використанню; (пост. КМУ № 835 в ред. пост. КМУ № 1100 від 20.12.2017; пункт 2, абз. 1).
18	Відмова (failure)	<p>Це відхилення програмного забезпечення Порталу від очікуваного результату функціонування або неможливість програмного забезпечення виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями робочої та експлуатаційної документації, технічними специфікаціями (технічними завданнями) або Запитами Замовника.</p> <p>Відмова може бути за таких причин:</p> <p>апаратні збої, внаслідок яких Портал, або системне програмне забезпечення, або програмне забезпечення системи керування базами даних, з якими взаємодіє програмне забезпечення Порталу, набувають не працездатного стану:</p> <ul style="list-style-type: none"> – програмні дефекти, викликані помилками або недоліками у програмному забезпеченні Порталу, або у компонентах системного програмного забезпечення, або у компонентах прикладного програмного забезпечення інших виробників; – 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; – ергономічні інциденти, викликані помилковими діями оператора під час його взаємодії з комп'ютером, наслідок яких є апаратні збої або інформаційні помилки.
19	Відновлення працездатності	Виконання визначеного складу та послідовності дій з метою забезпечення належного режиму функціонування Порталу після виходу його з такого режиму з будь-яких причин.
20	Відповідальна особа з боку Виконавця	Особа, яка визначена Виконавцем для взаємодії з відповідальною особою з боку Замовника.
21	Відповідальна особа з боку Замовника	Особа, яка визначена Замовником для взаємодії з відповідальною особою з боку Виконавця.
22	Відповідальна особа Розпорядника інформації; Уповноважений Розпорядник даних	Особа, на яку розпорядником інформації у встановлений спосіб покладено обов'язки з оприлюднення публічної інформації, публічної інформації у формі відкритих даних на Порталі відкритих даних.

№ з/п	Термін	Визначення
23	Джерело даних	локальний або доступний за посиланням віддалений файл з даними, посилання на функції інтерфейсу прикладного програмування, що повертають певні дані.
24	Доопрацювання Порталу	Це процес комп'ютерного програмування шляхом внесення конструктивних змін до текстів коду програмного забезпечення Порталу та/або до SQL-запитів та/або до складу модулів Системи керування вмістом з метою забезпечення реалізації очікуваних вимог Замовника, що передбачають усунення виявленого Недоліку такими способами, які не потребують суттєвого розширення або змінення функціональності Порталу.
25	Електронний запит	Запит, який подано через Інтернет (електронна пошта, онлайн форма реєстрації запитів).
26	Ергономічний інцидент	Стан Порталу, коли здійснюється його функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати, як наслідок помилкових дій оператора під час його роботи з Порталом через ймовірну недосконалість інтерфейсних рішень Порталу, які призводять до регулярних помилкових дій оператора. Запобігання Ергономічних інцидентів може сприяти здійсненню відповідних Доопрацювань або Удосконалень Порталу.
27	Замовник	Юридична особа Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр», яка уклала договір з Виконавцем про виконання робіт з розвитку, надання послуг супроводження та технічного обслуговування Порталу.
28	Запит	Це запит відповідальної особи з боку Замовника, який надається в електронній та/або письмовій формі на адресу відповідальної особи з боку Виконавця і який містить завдання щодо усунення причин Відмови або Недоліку на Порталі, або пропозиції з розвитку функцій, що виконує Портал.
29	Зовнішній користувач; Відвідувач	Користувач, що отримує доступ до Порталу для перегляду та завантаження оприлюдненої на ньому інформації, зокрема за допомогою інтерфейсу прикладного програмування, безоплатно та без проведення додаткової реєстрації, ідентифікації, авторизації, проходження автоматизованого тесту для розрізнення користувачів чи інших обмежень. Користувач, що отримує доступ до визначених засобів створення інформації на Порталу безоплатно та без проведення додаткової реєстрації, ідентифікації, авторизації, проте з проходженням автоматизованого тесту для розрізнення користувачів для уникнення зловживань можливостями таких засобів.
30	Інтерфейс прикладного програмування (server-side Web API)	набір готових функцій, що надається у вигляді сервісу для використання у зовнішніх прикладних програмах для забезпечення динамічного доступу до наборів даних; (пост. КМУ № 835 в ред. пост. КМУ № 1100 від 20.12.2017; пункт 2, абз. 2).
31	Інформаційна помилка (error)	Невідповідність даних, що опрацьовуються або видаються Порталом, 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

№ з/п	Термін	Визначення
		вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів Порталу або програмного забезпечення інших виробників, або як наслідок помилкових дій оператора.
32	Інформаційний координатор Розпорядників інформації	установа, що координує та контролює оприлюднення наборів відкритих даних на Порталі Розпорядниками інформації, отримує від громадськості запити на оприлюднення інформації, доручає їх опрацювання та оприлюднення відповідним Розпорядникам інформації, контролює виконання формування та оприлюднення наборів даних.
33	Контент-редактор	Особа, що відповідає за оприлюднення новин та інформаційних повідомлень на Порталі відкритих даних.
34	Користувач	суб'єкт, що у встановлений законний спосіб звертається до Порталу для виконання певних дій або за одержанням потрібної йому інформації, щоб користуватися нею. Програма або система, що використовує ресурси Порталу.
35	Користувачі адміністративної панелі	Визначені у встановлений спосіб фахівці виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних у місті Києві державних адміністрацій та підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва та його передмістя, на яких покладено обов'язки та надано повноваження з використання адміністративної панелі Порталу для виконання передбачених обов'язками завдань у межах наданих повноважень.
36	Машиночитаний формат	Формат даних, структурований таким чином, що дає змогу інформаційним системам ідентифікувати, розпізнавати, перетворювати і отримувати конкретні дані без участі людини; (пост. КМУ № 835 в ред. пост. КМУ № 1100 від 20.12.2017; пункт 2, абз. 3).
37	Метадані	Довідкова структурована інформація, що описує, роз'яснює, дає змогу ідентифікувати, спрощує використання та управління набором даних; (пост. КМУ № 835 в ред. пост. КМУ № 1100 від 20.12.2017; пункт 2, абз. 4).
38	Набір даних	Сукупність однорідних значень (записів) даних та метаданих, що їх описують; (пост. КМУ № 835 в ред. пост. КМУ № 1100 від 20.12.2017; пункт 2, абз. 5).
39	Недолік (flaw)	Стан програмного забезпечення Порталу, у якому 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 Порталі вимог Замовника, які наведено у технічних специфікаціях. Усунення Недоліків може здійснюватися в процесі Доопрацювання або Удосконалення Порталу.
40	Об'єкт обліку	Матеріальна або нематеріальна сутність (об'єкт), відомості про який у визначеному складі характеристик (метаданих) підлягають збиранню, систематизації, зберіганню, обробці, оприлюдненню у призначеній для цього інформаційній системі.
41	Оприлюднення набору даних	Розміщення розпорядником інформації набору даних в Інтернеті та забезпечення доступу до нього; (пост. КМУ №

№ з/п	Термін	Визначення
		835 в ред. пост. КМУ № 1100 від 20.12.2017; пункт 2, абз. 6).
42	Паспорт набору даних	Сукупність метаданих, що містить опис набору даних, необхідний для його ідентифікації та використання; (пост. КМУ № 835 в ред. пост. КМУ № 1100 від 20.12.2017; пункт 2, абз. 7).
43	Портал або Портал відкритих даних	Програмно-технічний комплекс «Відкриті дані», призначений для оприлюднення публічної інформації у формі відкритих даних виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних у місті Києві державних адміністрацій та підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва та його передмістя та є розпорядниками інформації, забезпечення можливості їх перегляду і завантаження, зокрема за допомогою інтерфейсу прикладного програмування, безоплатно та без проведення додаткової реєстрації, ідентифікації, авторизації, проходження автоматизованого тесту для розрізнення користувачів чи інших обмежень.
44	Програмний дефект (fault)	<p>Стан програмного забезпечення Порталу, коли в процесі його функціонування видаються (формуються, 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> – бази даних системного програмного забезпечення; – програмного забезпечення Порталу; – прикладного програмного забезпечення інших виробників.
45	Програмний засіб відновлення працездатності	Спеціально створений програмний засіб, призначений для виконання визначеного складу та послідовності дій з відновлення працездатності.
46	Публічна інформація	Відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених Законом України «Про доступ до публічної інформації». (стаття 1 Закону України «Про доступ до публічної інформації», пункт 1).
47	Публічна інформація у формі відкритих даних	Публічна інформація у форматі, що дозволяє її автоматизоване оброблення електронними засобами, вільний та безоплатний доступ до неї, а також її подальше використання. (стаття 10 ¹ Закону України «Про доступ до публічної інформації», пункт 1, абзац 1).
48	Реєстр	Перелік визначених стислих відомостей про кожний з однотипних об'єктів обліку певної інформаційної системи. Кожний запис реєстру може містити унікальний ідентифікатор об'єкта обліку, стислу інформацію про нього,

№ з/п	Термін	Визначення
		що може бути прочитана людиною (наприклад назву, стислий опис), інформацію щодо можливих режимів доступу до об'єкта.
49	Розпорядник інформації; Розпорядник даних	Суб'єкти, перелік яких визначено у статті 13 Закону України «Про доступ до публічної інформації». У межах цього документа – виконавчий орган Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація), районні у місті Києві державні адміністрації та підприємства, установи та організації, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва та його передмістя. Розпорядники інформації оприлюднюють у формі відкритих даних набір даних, визначений у переліку наборів даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних, відповідно до законодавства, та будь-які інші наявні дані, що відповідають визначенню публічної інформації у формі відкритих даних.
50	Роль	Склад інтерфейсів користувача, повноважень користування та обмежень отримання доступу до них, реалізованих у програмному комплексі Порталу, що дозволяє особі, яка задовольняє обмеженням доступу (зокрема, має в своєму розпорядженні облікові дані), у разі успішного проходження перевірки на відповідність встановленим обмеженням доступу (автентифікації), отримує можливість користуватися цими інтерфейсами у межах визначених повноважень для виконання певних дій. Окремий набір інтерфейсів користувача, повноважень користування та обмежень отримання доступу до них є роллю у програмному комплексі Порталу та призначений для вирішення визначеного кола завдань на Порталі.
51	Система керування вмістом; Content Management Software; CMS	Серійно виготовлюване програмне забезпечення для організації веб-сайтів чи інших інформаційних ресурсів у комп'ютерних мережах.
52	Система реєстрації запитів (SERVICE DESK)	Автоматизована система по роботі із Запитами і дорученнями від початку до кінця їх життєвого циклу.
53	Структура набору даних	Сукупність метаданих, що містить опис складу (елементів) набору даних, їх формат, параметри та призначення. (пост. КМУ № 835 в ред. пост. КМУ № 1100 від 20.12.2017; пункт 2, абз. 8).
54	Удосконалення Порталу або Модернізація	Процес комп'ютерного програмування шляхом внесення конструктивних змін до текстів коду програмного забезпечення Порталу та/або до SQL-запитів та/або до складу модулів Системи керування вмістом, які вимагають суттєвого розширення або змінення функціональності Порталу, що здійснюється з метою реалізації очікуваних вимог Замовника.
55	ЦОД; Центр Обробки Даних	Спеціалізована будівля (приміщення) для розміщення серверного і мережевого обладнання, підключеного до каналів мережі Інтернет та призначеного для розгортання інформаційних систем з метою їх подальшої експлуатації.

3. ВИМОГИ ДО ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА

Розвиток, супроводження та технічне обслуговування порталу «Відкриті дані» повинні відповідати вимогам чинних нормативно-правових документів, а саме:

- Конституції України;
- Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг»;
- 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»;
- Закону України «Про звернення громадян»;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 2015 р. № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 20 грудня 2017 р. № 1100;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 21.10.2015 №851 «Деякі питання використання доменних імен державними органами в українському сегменті Інтернету»;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 29.03.2006 № 373 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах»;
- Наказу Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Державного комітету зв'язку та інформатизації України 25.11.2002 № 327/225. «Порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади» із змінами, внесеними згідно з Наказом Державного комітету телебачення і радіомовлення № 24/26 від 16.02.2015;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 04.02.1998 № 121 «Про затвердження переліку обов'язкових етапів робіт під час проектування, впровадження та експлуатації систем і 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»;
- ДСТУ 2394-94 «Інформація та документація. Комплектування фонду, бібліографічний опис, аналіз документів. Терміни та визначення»;
- НД ТЗІ 1.1-003-99. Термінологія в галузі захисту інформації у комп'ютерних системах від несанкціонованого доступу;
- НД ТЗІ 1.4-001-2000. Типове положення про службу захисту інформації в автоматизованій системі;
- НД ТЗІ 2.5-004-99. Критерії оцінки захищеності інформації у комп'ютерних системах від несанкціонованого доступу;
- НД ТЗІ 2.5-005-99. Класифікація автоматизованих систем і стандартні функціональні профілі захищеності оброблюваної інформації від несанкціонованого доступу (зі Зміною №1, затвердженою наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 15.10.2008 № 172);
- НД ТЗІ 3.6-001-2000. Технічний захист інформації. Комп'ютерні системи. Порядок створення, впровадження, супроводження та модернізації засобів технічного захисту інформації від несанкціонованого доступу;
- НД ТЗІ 3.7-001-99. Методичні вказівки щодо розробки технічного завдання на створення комплексної системи захисту інформації в автоматизованій системі;
- НД ТЗІ 3.7-003-05. Порядок проведення робіт із створення комплексної системи захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційній системі;

- ДСТУ 3396.0-96 «Захист інформації». Технічний захист інформації. Основні положення»;
- ДК 010-98 «Державний класифікатор управлінської документації»;
- ДСТУ ISO/IEC 12207:2014 «Інженерія систем і програмного забезпечення. Процеси життєвого циклу програмного забезпечення»;
- ДСТУ 3396.0-96 Захист інформації. Технічний захист інформації. Основні положення;
- ДСТУ 3396.2-97 Захист інформації. Технічний захист інформації. Терміни та визначення;
- ДСТУ 2873-94 Системи оброблення інформації. Програмування. Терміни та визначення;
- ДСТУ 2941-94 Системи оброблення інформації. Розроблення систем. Терміни та визначення;
- ДСТУ ISO/IEC 2382-4:2005 Інформаційні технології. Словник термінів. Частина 4. Організація даних;
- ДСТУ ISO/IEC 2382-17:2005 Інформаційні технології. Словник термінів. Частина 17. Бази даних;
- ДСТУ ISO/IEC 2382-9:2005 Інформаційні технології. Словник термінів. Частина 9: Обмін даними;
- ДСТУ 4302:2004 Інформаційні технології. Настанови щодо документування комп'ютерних програм (ISO/IEC 6592:2000, MOD);
- ДСТУ 4145:2002 Інформаційні технології. Криптографічний захист інформації. Електронний цифровий підпис, що ґрунтується на еліптичних кривих;
- 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 19.104-78 (СТ СЗВ 2088-80). Єдина система програмної документації. Основні написи;
- 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 19.701-90 (ИСО 5807-85). Єдина система програмної документації. Схеми алгоритмів, програм, даних та систем;
- ГОСТ 19781-90 Програмне забезпечення систем обробки інформації. Терміни та визначення;
- 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 Розвитку Порталу відкритих даних можуть бути уточнені та повинні бути зафіксовані в Технічному завданні.

4. РОЗВИТОК ПОТАЛУ ВІДКРИТИХ ДАНИХ

4.1.Вимоги до Розвитку Порталу відкритих даних

4.1.1. Загальні вимоги

Розвиток повинний успадковувати принципи поширення та ліцензування, архітектуру, структуру та склад використовуваного у програмному комплексі Порталу загальносистемного та прикладного програмного забезпечення.

Функціонально доопрацювання повинні бути інтегровані в існуючий Портал відкритих даних та уніфіковані з точки зору його програмно-апаратної платформи.

4.1.2. Удосконалення інформаційної структури Порталу

4.1.2.1.Розширення складу метаданих набору даних (паспорту набору даних).

До складу відомостей про набір даних додати наступні:

- 1) Формат стиснення набору даних (у разі наявності такого стиснення, *.ZIP, *.7z, *.Gzip, *.Bzip2);
- 2) Гіперпосилання на автоматично сформовану структуру (паспорт) набору даних, до якої зокрема входять такі відомості: інформація про кожний окремий ресурс даних, структура кожного ресурсу даних. Структури наборів даних повинні бути доступні у форматах JSON, RDF за допомогою інтерфейсу прикладного програмування та у вигляді файлів для завантаження тих же форматів;
- 3) Підстава та призначення збору інформації;
- 4) Інформація про номери версій набору даних;
- 5) Інформація про поточну оцінку набору даних відвідувачами.

4.1.2.2.Створення механізму автоматичного формування реєстрів наборів даних, розпорядників інформації, тегів, тем у машиночитаних форматах XML, JSON. Вміст реєстрів повинний бути доступний зокрема у вигляді файлів для завантаження.

4.1.2.3.Додавання до кожної сторінки набору, ресурсу даних форми зворотного зв'язку для відвідувачів, засобу його оцінювання відвідувачем за шкалою від 0 до 5, засобу відображення поточної оцінки, заздалегідь підготовленого повідомлення щодо умов подальшого використання.

Забезпечення можливості підготування повідомлення щодо умов подальшого використання окремо від набору або ресурсу даних засобами Адміністративної панелі та збереження його у сховищі Порталу. Передбачити можливість централізованого налаштування відображення певного повідомлення для усіх наборів та ресурсів даних, як вже оприлюднених, так і нових без необхідності їх редагування.

Форма зворотного зв'язку користувачів має містити принаймні такі поля:

- Звернення (ПІБ);
- адреса електронної пошти;
- номер телефону;

- текст повідомлення;
- засіб автоматизованого розрізнення користувачів (Google reCaptcha або аналог).

Обов'язковим для заповнення визначити щонайменше текст повідомлення та засіб автоматизованого розрізнення користувачів. Остаточний склад полів, які необхідно вважати обов'язковими для заповнення, повинний бути уточнений у Технічному завданні.

4.1.3. Створення засобів контролю та коригування даних під час оприлюднення

4.1.3.1. Створення засобів автоматизованого контролю технічної якості даних, забезпечення можливості автоматизованого виявлення помилок вмісту та структури джерел даних та засобів їх виправлення у Адміністративній панелі Порталу у процесі оприлюднення. Працездатність створюваних засобів повинна забезпечуватись щонайменше для джерел типу «завантажуваний файл» та «віддалений файл».

4.1.4. Доопрацювання засобів розрахунку та відображення статистичних даних

4.1.4.1. Створення засобів розрахунку та відображення статистичних відомостей за характеристиками вмісту ресурсів даних на підставі його аналізу з розподілом за такими групами: цілком графічні файли (зображення), графічні файли з текстовим шаром (*.pdf), текстові або табличні дані з форматуванням у вигляді файлу проприетарного формату (*.doc*, *.xls та ін.), те саме у вигляді файлу відкритого формату (*.ods, *.odt та ін), дані у машиночитаному форматі, нормалізовані дані у машиночитаному форматі.

4.1.4.2. Створення засобів розрахунку та відображення статистичних відомостей на підставі регулярності оновлення даних.

4.1.4.3. Створення засобів розрахунку та відображення статистичних відомостей щодо зацікавленості громадськості у певних наборах даних шляхом розрахунку кількості анонімних користувачів, які підтвердили бажання отримувати інформацію щодо оновлення наборів та ресурсів даних електронною поштою, динаміку зміни такої зацікавленості за визначеними проміжками часу.

4.1.5. Доопрацювання інтерфейсу прикладного програмування

4.1.5.1. Додавання засобів пошуку наборів даних за певним набором властивостей. Створювані засоби повинні надавати можливість пошуку щонайменше за такими критеріями:

- послідовність символів у назві або описі набору або ресурсу даних;
- послідовність символів у назві розпорядника інформації.

4.1.5.2. Створення засобів пошуку у реєстрах. Створювані засоби повинні забезпечувати пошук та отримання інформації щонайменше з таких реєстрів: наборів даних, розпорядників інформації.

4.1.5.3. Створення засобів отримання вмісту реєстрів тегів та тем.

4.1.6. Доопрацювання наявної рольової моделі Порталу

4.1.6.1. У результаті доопрацювання наявної рольової моделі Порталу повинні бути створені нові ролі та налаштовані повноваження для кожної створеної ролі.

4.1.7. Створення засобів інформування користувачів Адміністративної панелі та анонімних відвідувачів Порталу засобами електронної пошти

4.1.7.1. Створювані засоби повинні надавати можливість налаштування інформування зокрема про події оновлення наборів, ресурсів даних, додавання наборів або ресурсів даних визначеними Розпорядниками інформації.

4.1.7.2. Під час додавання нового анонімного адресата для його інформування шляхом надсилання поштових повідомлень, у роботі засобів інформування повинний бути передбачений механізм підтвердження існування поштової скриньки та бажання анонімного власника поштової скриньки отримувати визначені інформаційні повідомлення від Порталу відкритих даних.

4.1.7.3. У кожному інформаційному повідомленні на анонімну електронну адресу передбачити механізм скасування подальшого отримання таких повідомлень щонайменше для адреси поштової скриньки, а також, за можливості, окремо для кожного набору, ресурсу даних .

4.1.8. Забезпечення сумісності Порталу відкритих даних з браузерами, в тому числі мобільними

4.1.8.1. У рамках Розвитку Порталу відкритих даних, з метою уникнення технологічних невідповідностей у відображенні інформації та/або функціональних відмінностей у роботі бізнес-логіки Порталу, потрібно забезпечити близьке до одного типового відображення та відпрацювання функціональних елементів та змісту інтерфейсу користувача у браузерах, в тому числі мобільних: Opera, Mozilla Firefox, Edge, Google Chrome, Safari наперед останніх версій на дату проведення випробування відповідно до календарного плану.

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.

Портал відкритих даних повинен включати комплекс заходів щодо забезпечення необхідного рівня цілісності, доступності та конфіденційності інформації. Створення Комплексної системи захисту інформації не є предметом Розвитку Порталу відкритих даних 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.

Для захисту від зловживань та впливу на роботу Порталу шляхом використання засобів автоматичного заповнення та відправлення веб-форм на Порталі повинний бути доданий засіб автоматизованого розрізнення користувачів (Google reCaptcha або аналог) до наступних форм, якщо вони існують або є предметом Розвитку (модернізації):

- форми автентифікації користувачів Адміністративної панелі Порталу;
- форм зворотного зв'язку на сторінках наборів та ресурсів даних.

Вимоги щодо безпеки не є вичерпними та можуть бути уточнені та зафіксовані у Технічному завданні.

5.2.Вимоги до діагностування працездатності

Портал відкритих даних повинен включати програмні засоби діагностування та механізми документування аварійних подій чи помилок.

В разі виникнення аварійних подій чи помилок в роботі Порталу відкритих даних, помилка повинна реєструватися у відповідному електронному журналі, а користувач та/або адміністратор має 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, причина помилки. Також, в разі можливості, повинна передаватись назва функції, яка викликала збій і список відповідних викликів. Всі типи повідомлень повинні бути доступні адміністраторам Порталу відкритих даних. Користувачі Порталу відкритих даних в разі виникнення помилок повинні бачити лише скорочені інформаційні повідомлення зрозумілого характеру без технічної деталізації із рекомендаціями щодо подальших дій.

Вимоги до діагностування працездатності не є вичерпними та можуть бути уточнені та зафіксовані у Технічному завданні.

5.3.Вимоги до чисельності, кваліфікації технічного персоналу та режиму роботи

Виконавцем повинні бути запропоновані рішення щодо чисельності та кваліфікації обслуговуючого персоналу. Пропозиція повинна бути обґрунтована та потребувати оптимізований склад обслуговуючого персоналу.

Запропоновані Виконавцем рішення з чисельності та кваліфікації персоналу Порталу повинні забезпечити:

- безперервне супроводження Порталу на всіх стадіях його експлуатації, супроводження та технічного обслуговування;
- цілодобовий режим роботи Порталу та його компонентів/модулів за призначенням в повному обсязі;
- централізований контроль працездатності Порталу;
- усунення відмов роботи Порталу та його модулів/компонентів;
- адміністрування (оперативне налагодження під час експлуатації) роботи Порталу;
- своєчасне централізоване застосування оновлень програмного забезпечення.

5.4.Вимоги до навчання фахівців Замовника

В межах навчання фахівців Замовника роботі з засобами, розробленими у процесі модернізації повинно бути виконано:

- Навчання адміністраторів (Адміністраторів Порталу, Адміністраторів Рішення) роботі з використанням адміністративної панелі для вирішення завдань технічного обслуговування, керування технічними параметрами функціонування Порталу, роботи програмного забезпечення Порталу. Очікувана кількість фахівців: до 2. Тривалість навчання: до 4 годин.
- Навчання користувачів (Адміністраторів Розпорядників інформації, Відповідальних осіб розпорядників інформації):
 - роботі з використанням адміністративної панелі для вирішення завдань підтримання у актуальному стані відомостей про Розпорядника інформації, керування обліковими даними відповідальних осіб Розпорядника інформації, а саме створення, редагування, блокування облікових записів відповідальних осіб Розпорядника інформації.
 - роботі з використанням адміністративної панелі для вирішення завдань оприлюднення інформації у вигляді наборів та ресурсів даних, коригування помилок у джерелах даних, що були виявлені під час оприлюднення інформації, засобами адміністративної панелі Порталу.

Очікувана кількість фахівців: до 10. Тривалість навчання: до 6 годин.

Навчання повинне проводитись на території Замовника.

5.5.Вимоги до режимів функціонування

Цілодобове безперервне повноцінне функціонування відповідно до заявленого функціоналу, окрім часу планових робіт в режимі технічного обслуговування.

Експлуатація Порталу відкритих даних повинна передбачати такі режими:

- Основний режим – режим штатного функціонування всіх модулів та компонентів за призначенням.
- Режим адміністрування – режим здійснення централізованого автоматизованого налагодження та автоматизованого оновлення Порталу відкритих даних одночасно із роботою решти користувачів в основному режимі або в режимі Технічного обслуговування.
- Режим технічного обслуговування – режим регламентного технічного обслуговування, відновлення працездатності програмних та технічних засобів Порталу.

5.6.Вимоги до показників навантаження

Рішення повинне забезпечувати:

- швидкість результатів пошуку із наданням релевантних відповідей – 2-4 секунди;
- можливість зберігання історичних даних на протязі не менш ніж 5 років;
- обслуговувати одночасну роботу до 500 користувачів (одночасних запитів в 1 секунду);
- швидкість базових операцій роботи з картками та реєстрами даних 3-7 секунд;
- швидкість формування статистичних звітів – до 20 секунд;
- швидкість опрацювання локальних технологічних запитів та наданням відповідної реакції – 2-3 секунди;
- швидкість завантаження будь-якої сторінки не довше ніж 5 секунд.

5.7.Вимоги до надійності

Надійність Порталу відкритих даних повинна бути забезпечена за наступними напрямками:

- забезпечення працездатності компонентів програмно-технічного комплексу Порталу;
- збереження даних.

Збереження працездатності повинне забезпечувати надійну роботу Порталу 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 повинне забезпечувати збереження цілісності даних у разі виникнення програмно-апаратних відмов, помилок, шляхом використання відповідних програмно-апаратних засобів та рішень, резервного копіювання, транзакційності при змінах даних.

Збереження даних має забезпечуватися у випадках:

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

Надійність функціонування Порталу відкритих даних 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 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;
- відновлення з резервної копії;

Програмний комплекс повинний бути цілісним з точки зору автоматичного та автоматизованого відновлення працездатності після будь-яких аварійних або планових зупинок, зокрема перезавантажень апаратно-програмного забезпечення. Процедура відновлення працездатності Програмного комплексу після зупинок повинна бути детально викладена у Керівництві з резервного копіювання та відновлення. Відомості щодо відновлення працездатності Програмного комплексу повинні містити опис таких процедур:

- резервного копіювання;
- автоматизованого відновлення після зупинок;
- автоматичного відновлення після зупинок.

Опис процедур повинний бути достатньо докладним для їх виконання уповноваженими фахівцями Замовника. За необхідністю Замовник має право залучати фахівців Виконавця до процедури відновлення працездатності Програмного комплексу.

Вимоги щодо надійності Порталу відкритих даних не є вичерпними та можуть бути уточнені та зафіксовані у Технічному завданні.

5.8. Вимоги до ергономіки

Рішення щодо ергономіки повинне 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).
- уніфікований та комфортний, максимально простий та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс користувача.

У полях редагування тексту, що призначені для введення відомостей про телефонні номери, налаштувати обов'язковий контроль ведення таких відомостей за маскою, що відповідає міжнародному формату телефонних номерів (+380991234567).

Оприлюднення відомостей про електронні поштові скриньки повинно виконуватись з обов'язковим використанням засобу захисту від автоматичного збирання інформації про електронні адреси, але зі схемою посилання mailto: та можливістю копіювання електронної адреси стандартними засобами браузера як звичайного тексту.

Для полів введення адреси електронної пошти, якщо вони заповнені, повинна здійснюватися автоматична перевірка на відповідність введених даних вимогам формату побудови адреси електронної пошти.

5.9. Вимоги до патентної чистоти

Патентна чистота Розвитку Порталу відкритих даних має бути забезпечена Виконавцем.

5.10. Вимоги до лінгвістичного забезпечення

Лінгвістичне забезпечення Порталу відкритих даних повинно включати розвинуті мовні засоби програмування програмного забезпечення.

Мовні засоби програмування повинні бути обрані Виконавцем відповідно до рішень з наявного програмного забезпечення Порталу відкритих даних.

5.11. Вимоги до стандартизації та уніфікації

Стандартизація та уніфікація функцій модулів та компонентів Порталу відкритих даних 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 Порталу відкритих даних 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.

5.12. 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.

5.13. Вимоги до організаційного забезпечення

Організаційне забезпечення, що впроваджуватиметься в межах Порталу відкритих даних, повинно включати документи, які відображатимуть автоматизований технологічний процес обробки інформації та регламентуватимуть діяльність користувачів.

5.14. Вимоги до документації та методичного забезпечення

Рішення щодо методичного забезпечення повинно враховувати оптимізацію ділових (функціональних) процесів надання послуг відповідно до змін, що відображують автоматизацію цих процесів.

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

Вимоги щодо методичного забезпечення можуть бути уточнені в Технічному завданні на Розвиток Порталу відкритих даних.

До складу документації повинні входити:

- 1) Технічне завдання;
- 2) Загальний опис рішення (в частині оновлень);
- 3) Загальна інструкція по розгортанню та налагодженню (в частині оновлень);
- 4) Інструкція з формування та ведення бази даних (в частині оновлень);
- 5) Керівництво адміністратора (в частині оновлень);
- 6) Керівництво користувача (в частині оновлень);
- 7) Керівництві з резервного копіювання та відновлення;
- 8) Програма та методика попередніх випробувань;
- 9) Протокол попередніх випробувань;
- 10) Акт приймання в дослідну експлуатацію;
- 11) Протокол навчання;
- 12) Програма та методика дослідної експлуатації;
- 13) Протокол дослідної експлуатації.

У документі «Керівництво адміністратора» потрібно надати відомості щодо використання засобів адміністративної панелі Порталу для вирішення завдань Адміністратора Порталу та Адміністратора Рішення.

У документі «Керівництво користувача» потрібно надати відомості щодо використання засобів адміністративної панелі Порталу для вирішення завдань Адміністратора Розпорядника інформації, Відповідальної особи Розпорядника інформації.

У документі «Загальний опис рішення» потрібно зокрема надати опис інтерфейсу прикладного програмування Порталу, опис машиночитаних форматів файлів (XML, JSON, RDF), що були розроблені, впроваджені в рамках виконання Розвитку Порталу. Документуванню підлягає склад та назви елементів, атрибутів, їх значень та обмежень на значення, що є складовими використовуваних машиночитаних форматів.

Склад документації на Розвиток Порталу відкритих даних, яка надається Виконавцем, повинен визначатись Переліком документації на Розвиток Порталу відкритих даних, який погоджується із Замовником. Фінальний погоджений склад документації фіксується у Технічному завданні.

Вимоги до документації Порталу відкритих даних не є вичерпними та можуть бути уточнені та зафіксовані у Технічному завданні.

5.15. Склад та зміст робіт з розвитку Порталу відкритих даних

Склад Розвитку Порталу відкритих даних повинний передбачати виконання таких робіт:

- 1) Формування вимог і розробка технічного завдання:
 - а) Створення технічного завдання.
- 2) Розробка, розгортання та випробування:
 - а) Модернізація Порталу відкритих даних.
 - б) Розробка робочої та експлуатаційної документації.
 - в) Розгортання, проведення попередніх випробувань.
 - г) Дослідна експлуатація
 - д) Навчання користувачів.
- 3) Виконання робіт з технічного супроводження та обслуговування.
- 4) Надання послуг у відповідності із гарантійними обов'язками:
 - а) Послуги надаються згідно із гарантійними зобов'язаннями (усунення недоліків зі створення, впровадження оновленого програмного забезпечення Порталу, оновлення документації тощо).
 - б) Подальше доопрацювання повинно розглядатися як окрема робота, за виключенням випадків ліквідації виявлених помилок програмування.

6. ВИМОГИ ДО НАДАННЯ ПОСЛУГ СУПРОВОДЖЕННЯ І ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОРТАЛУ ВІДКРИТИХ ДАНИХ

6.1. Загальні відомості щодо об'єкту надання послуг з супроводження та технічного обслуговування

Супроводження і технічне обслуговування Порталу відкритих даних повинне забезпечити стабільну та безперебійну роботу програмного забезпечення Порталу, а також забезпечення інформаційно-консультаційної підтримки Замовника.

Послуги із супроводження та обслуговування стосуються програмного забезпечення Системи в цілому та його службових компонентів, зокрема таких:

- Модуль Адміністрування Порталу даних та публікації даних;
- Модуль публікації даних через API;
- Модуль управління новинами;
- Модуль відображення даних.

Програмний комплекс Порталу інстальовано на серверах Замовника. Він має такі технічні характеристики:

- Операційна система – Ubuntu 16.04.1.
- Сервери БД – PostgreSQL 9.5.4.
- Сервер додатків – Apache/2.4.18 (Ubuntu).
- Мова програмування додатків – PHP версії 7.0.22.
- Система керування вмістом – Drupal 7.56.

Апаратно-програмний комплекс Порталу територіально розміщений на технічному майданчику Замовника.

Послуги із супроводження та технічного обслуговування, передбачені цими Технічними вимогами, не стосуються системного програмного забезпечення та прикладного програмного забезпечення інших виробників встановленого на персональних комп'ютерах користувачів Порталу.

У цьому розділі викладені вимоги до порядку оформлення та опрацювання Запитів до Виконавця (3 лінія підтримки) з питань відмов, недоліків програмного забезпечення Порталу, отримання консультацій та оформлення пропозицій стосовно розвитку Порталу для їх опрацювання.

6.2. Вимоги до порядку оформлення Запитів

6.2.1. Запити оформлюється у випадках Відмов у програмному забезпеченні Порталу, викликаних:

- 1) програмними дефектами, виявленими у програмному забезпеченні Порталу, з метою усунення цих дефектів;
- 2) 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 Порталу або до помилок у базі даних;
- 3) ергономічними проблемами, виявленими під час роботи з програмним забезпеченням Порталу, з метою здійснення заходів, які сприятимуть запобіганню таких інцидентів;
- 4) апаратними збоями, що призвели до порушення цілісності Порталу або до помилок у базі даних.

6.2.2. Запит оформлюється також у випадках виявлення Недоліків у програмному забезпеченні Порталу.

- 6.2.3. 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 Порталу.
- 6.2.4. 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)).
- 6.2.5. Зразок форми Запиту надано у додатку А. Форма Запиту узгоджується з Виконавцем під час укладання Договору про надання послуг з супроводження та технічного обслуговування.
- 6.2.6. 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.

6.3.Вимоги до порядку опрацювання Запитів

- 6.3.1. Виконавець для забезпечення процесів супроводження і технічного обслуговування Порталу, створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для моделювання Відмов і Недоліків програмного забезпечення Порталу для тестування у процесі опрацювання Запиту.
- 6.3.2. Виконавець, при необхідності, реалізує можливість перенесення та послідовного тестування Порталу на іншому апаратному майданчику (ЦОД).
- 6.3.3. 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.
- 6.3.4. У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити виявлені Замовником у програмному забезпеченні Порталу Відмови або Недоліки шляхом їх моделювання у тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, відповідальний представник Виконавця і Замовник 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 Порталу (на робочій/промисловій базі даних).
- 6.3.5. 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.
- 6.3.6. У випадках, коли Запит не відноситься до способу його вирішення в рамках супроводу і викликає необхідність реалізації додаткової вимоги до Порталу, 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.
- 6.3.7. 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.

6.3.8. 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.

6.3.9. 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 Порталу тощо), відповідальний представник Виконавця повинен узгодити з відповідальним представником Замовника новий більш пізній термін виконання такого Запиту.

6.3.10. У разі якщо Критичні Запити не усунуто Виконавцем в період робочого часу, згідно умов надання послуг з супроводження та технічного обслуговування (див. додаток В), Виконавець забезпечує вирішення Критичних Запитів поза робочі години без додаткової оплати Замовником таких послуг.

6.3.11. Умови надання послуг з супроводження та технічного обслуговування Виконавцем наведені в додатку В.

6.4.Вимоги до обсягу та складу послуг з супроводження і технічного обслуговування Порталу

6.4.1. Супроводження та технічне обслуговування програмного забезпечення Порталу має забезпечити безперервну роботу (з 9-00 до 18-00 год.) відповідно до закладеної функціональності близько 30 зареєстрованих користувачів з відповідними повноваженнями і правами доступу до інформації, документів і функцій та одночасну роботу до 500 Зовнішніх користувачів.

6.4.2. Дні та години надання послуг з супроводження та технічного обслуговування, а також обсяг їх надання на місяць наведено у додатку В.

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

- а) приймання, реєстрацію та опрацювання Запитів;
- б) консультування Замовника з приводу роботи Порталу;
- в) проведення аналізу Запитів Замовника стосовно розвитку функцій, що виконує Портал, та удосконалення програмного забезпечення Порталу для забезпечення його постійної безперебійної роботи.
- г) формування та вдосконалення бази знань за особливостями роботи та налаштування Порталу;
- д) розробку навчальних матеріалів та проведення навчальних заходів.

6.5.Вимоги щодо формування бази знань про особливості роботи, налаштування та внутрішні процеси Порталу

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

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

6.5.3. Застосування бази знань:

- а) БЗ використовується для зберігання даних про Портал: документації, інструкцій, статей стосовно послуг з супроводження та технічного обслуговування. Головна мета створення – допомогти користувачам з обмеженим досвідом роботи з Порталом знайти наявний опис способу вирішення певної проблеми предметної області.
- б) БЗ може служити для представлення ієрархії понять і відношень між ними.

6.5.4. База знань повинна:

- а) містити факти та правила, що формалізують інформацію про Портал та досвід співробітників, що накопичений під час його супроводження та технічного обслуговування;
- б) забезпечувати збір, систематизацію, збереження, оперативний пошук та видачу за запитом інформації, що міститься у робочій, експлуатаційній документації на Портал;
- в) накопичувати відомості про оптимальні, перевірені на практиці технологічні та експлуатаційні рішення.

6.5.5. Виконавець повинен:

- а) розробити структуру БЗ;
- б) розробити методичні матеріали, спрямовані на вирішення та запобігання інцидентів, що можуть призвести до припинення нормальної роботи або зниження якості роботи Порталу. Такі матеріали повинні містити конкретні інструкції щодо вирішення найпоширеніших проблем застосування програмного забезпечення Порталу, що були виявлені під час його експлуатації. Такі матеріали повинні бути придатними для завантаження в БЗ стосовно супроводження та технічного обслуговування;
- в) наповнити та підтримувати БЗ в актуальному стані з дотриманням розроблених та погоджених методичних матеріалів для роботи з БЗ на період дії умов договору.

6.6.Вимоги щодо розробки навчальних матеріалів та проведення навчальних заходів

6.6.1. З метою якісної інформаційної підтримки повинні бути надані послуги з навчання фахівців Замовника, які відповідають за наповнення Порталу та його адміністрування.

6.6.2. Виконавець повинен підготувати навчальні матеріали та провести навчання внутрішніх користувачів Порталу згідно з вимогами зазначеними у додатку В.

6.6.3. Загальні вимоги до навчальних матеріалів:

- а) навчальні матеріали повинні бути внесені до складу інформаційних матеріалів бази знань;
- б) учбовий матеріал повинен бути чітко структурований та представляти собою завершені модулі з обмеженою кількістю нових термінів, містити тлумачний словник з предметної сфери, словник термінів та визначень;
- в) текстова частина повинна супроводжуватись схемами, таблицями, містити необхідні гіперпосилання на інші розділи навчальних матеріалів;

- г) необхідно передбачити можливість пошуку інформації по ключовим словам та включати питання для перевірки знань персоналу, що проходить навчання.

6.6.4. При необхідності проведення навчальних семінарів Виконавець повинен:

- а) підготувати та погодити з Замовником план занять та кількість слухачів;
- б) при необхідності супроводити теоретичні заняття практичними заняттями;
- в) підготувати необхідні методичні матеріали у друкованому вигляді.

6.7.Зобов'язання Сторін

- 6.7.1. 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.
- 6.7.2. 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.
- 6.7.3. Сторони укладають NDA.
- 6.7.4. В разі появи офіційно обґрунтованої потреби щодо переносу порталу «Відкриті дані» на майданчик, який матиме інше територіальне розміщення та технологічне забезпечення (за умови відповідності заявленому в цьому документі) Сторони повинні погодити план-графік проведення такого переносу, визначити відповідальних осіб, перенести рішення та провести його тестування.
- 6.7.5. 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.
- 6.7.6. Реєстрація та подача Запитів здійснюється згідно з п. 6.2.
- 6.7.7. Опрацювання Запитів здійснюється згідно з п. 6.3.
- 6.7.8. 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 та збереження інформації з носіїв, конфігурації пристроїв та програмного забезпечення що входить до складу Порталу;
 - 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, планів тощо необхідних для надання послуг з супроводження та технічного обслуговування;
 - д) в разі потреби надати Виконавцю доступ до програмно-технічного комплексу Порталу в обсязі, необхідному для надання послуг з супроводження та технічного обслуговування;
 - е) за обумовленої необхідності допустити до надання послуг з супроводження та технічного обслуговування осіб Виконавця та оформити їм відповідний рівень доступу (див. додаток Д);
 - ж) забезпечити можливість доступу визначених додатком Д відповідальних осіб та/або залучених до надання послуг з супроводження та технічного обслуговування 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.
 - и) В узгоджені Сторонами терміни надавати Виконавцю віддалений доступ на читання та внесення змін (за допомогою програмного забезпечення) та безперешкодний фізичний доступ до програмно-технічного комплексу Порталу.

6.7.9. Замовник гарантує, що його працівники, яких залучено до експлуатації та обслуговування Порталу, мають належну професійну кваліфікацію.

6.7.10. Виконавець зобов'язується:

- 1) отримувати та обробляти Запити через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK) згідно з умовами надання послуг з супроводження та технічного обслуговування;
- 2) надавати консультації стосовно роботи Порталу;
- 3) за обумовленої необхідності отримання особами Виконавця, залученими до супроводження та технічного обслуговування Порталу, доступу до програмно-технічного комплексу Порталу сформувавши перелік таких осіб, надати його засобами електронної пошти Замовнику для погодження та оформлення відповідного рівня доступу;
- 4) усувати всі надані зауваження відповідно до умов надання послуг з супроводження та технічного обслуговування.

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

6.8.Вимоги до регламенту взаємодії Сторін

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

6.8.2. Для обміну контактними даними між Замовником та Виконавцем - телефони, адреса електронної пошти та веб-адреса системи реєстрації запитів Замовника необхідно використовувати шаблон форми, наведений в додатку Е.

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

6.8.4. В Критичних ситуаціях Запити приймаються та реєструються засобами електронної пошти та можуть бути продубльовані в телефонному режимі, але реєструються тільки при наявності запиту на електронній пошті. За отриманою інформацією Виконавець самостійно створює в Системі реєстрації Запитів (SERVICE DESK) запис про проблемний Запит та повідомляє його індивідуальний номер Замовнику.

6.8.5. На вимогу Замовника Виконавець повинен надати графік надання послуг з супроводження та технічного обслуговування за формою, наведеною у додатку Ж та звіт щодо наданих послуг з супроводження та технічного обслуговування за формою, наведеною у додатку И.

6.8.6. 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.

6.8.7. Спеціалісти Сторін приймають спільне рішення щодо необхідності виїзду спеціалістів Виконавця до місця розгортання програмно-технічного комплексу Порталу. У разі такої необхідності спеціалісти Сторін узгоджують час прибуття спеціалістів Виконавця до Замовника, в іншому випадку, вирішення проблеми здійснюється фахівцем Виконавця дистанційно через наданий віддалений доступ до програмного забезпечення Порталу. Прибуття фахівця з боку Виконавця до місця розгортання програмно-технічного комплексу Порталу погоджується Сторонами після звернення з боку Замовника.

6.9.Вимоги до документації та методичного забезпечення

Згідно з вимогами викладеними у п. 6 та у відповідності до умов надання послуг з супроводження та технічного обслуговування Виконавець повинен:

- 1) Разом з укладанням договору надання послуг з супроводження та технічного обслуговування, але не пізніше 10 (десяти) робочих днів з дати укладання договору послуг з супроводження та технічного обслуговування виконати наступне:
 - а) Укласти Угоду (нефінансову) про нерозголошення (Non-disclosure agreement) (шаблон документу надається Замовником);
 - б) Скласти та погодити з Замовником деталізований графік на весь період надання послуг з супроводження та технічного обслуговування за формою, наданою у додатку Ж.
- 2) Оформити базу знань та передати її Замовнику у машиночитаному форматі або у вигляді .xls файлу по готовності, але не пізніше останнього етапу надання послуг з супроводження та технічного обслуговування.
- 3) Оформити та надати Замовнику методичні матеріали щодо вирішення інцидентів в разі їх наявності (не пізніше останнього етапу надання послуг з супроводження та технічного обслуговування).
- 4) Регулярно за графіком надавати звітні та бухгалтерські документи за попередній місяць:
 - а) Звіт з наданих послуг супроводження та технічного обслуговування порталу «Відкриті дані»;
 - б) Акт наданих послуг супроводження та технічного обслуговування порталу «Відкриті дані».

Склад документації, яка надається Виконавцем, повинен визначатись Переліком документації на супроводження та технічне обслуговування порталу «Відкриті даних», який погоджується із Замовником.

Додаток А. Зразок форми Запиту

ЗАПИТ	№ _____
Замовник:	Найменування _____ Складено (ким) _____ Дата _____ Телефон, номер _____ Факс, номер _____ E-mail адреса _____
Помилка/ Відмова/ Недолік:	Коротка Назва _____ Назва _____ Модулю/Компоненту _____ Номер _____ Модулю/Компоненту _____ Версія _____ Місце _____ Дата збою _____
Інформація про Помилку/ 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 Помилки/ Відмови/ Недоліку:	

* Форма Запиту узгоджується з Виконавцем під час укладання Договору про супроводження та технічне обслуговування Порталу, з урахуванням наявності Системи реєстрації запитів (SERVICE DESK), що буде застосовуватися під час надання послуг з супроводження та технічного обслуговування.

Додаток Б. Терміни реагування на Запит та усунення зауважень

Таблиця Б.1 - Терміни реагування на Запит та усунення зауважень

Тип проблеми	Тип запиту	Пріоритет	Початкова відповідь	Термін усунення\ виконання
Відмова або Недолік	Запити по усуненню Відмови або Недоліку	Критичний (1)	20 хв	4 години
		Високий (2)	1 година	16 годин
		Низький (3)	2 години	32 годин
Запити на Удосконалення	Запити на удосконалення Порталу	Звичайний (2)	8 годин	В залежності від складності робіт
		Низький (3)	16 годин	В залежності від складності робіт
Консультація	Інформаційні запити стосовно функціональності Порталу і т. ін.	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

Найменування та опис послуг	Дні та час надання послуг (за Київським часом)
Приймання та опрацювання Запитів Замовника щодо: усунення Відмов та Недоліків; завдань на удосконалення; отримання консультацій стосовно Порталу по телефону, E-mail та через Систему реєстрації Запитів (SERVICE DESK)	Робочі дні з 09:00 до 18:00*
Розробки 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 Порталу (у межах наданого Замовником доступу до Порталу) шляхом втручання в програмний код	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

Найменування та опис послуг	Обсяг надання послуг* (год/місяць)
Приймання та опрацювання Запитів Замовника	32 год/місяць
Розробки навчальних матеріалів та проведення навчальних заходів	6 год (одноразово в терміни що погоджуються з Замовником)
Формування бази знань	8 год/місяць
Усунення зауважень (удосконалення Порталу) шляхом втручання в програмний код	24 год/місяць

* Послуги надаються щомісячно протягом календарного року, але не раніше дати підписання договору.

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

Кількість годин може варіюватися між найменуваннями та описом робіт, але не більше від загальної суми год/міс.

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

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

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

№ з/п	Прізвище, ім'я по-батькові особи	Роль на Порталі
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 (зокрема 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, адреси електронної пошти та веб-адреси систем реєстрації Запитів Замовника

Контактні телефони, адреси електронної пошти та веб-адреси Замовника та Виконавця визначаються на етапі укладання Договору про супроводження та технічне обслуговування Порталу, з урахуванням Системи реєстрації запитів (SERVICE DESK), що може застосовуватися під час надання послуг з супроводження та технічного обслуговування. Контактні дані Сторін надаються в окремих таблицях (див. таблиці Е.1 та Е.2):

Таблиця Е.1 – Контактні дані зі сторони Замовника

№ з/п	Назва засобу	Назва акаунту або цифровий номер	Коментар
1.	E-mail	support.data@kyivcity.gov.ua	Загальна групова поштова адреса групи відповідальних осіб тощо
2.	Номер телефону мобільний	-	Для голосових комунікацій
3.	Номер телефону стаціонарний	+38 (044) 366-80-21	Для голосових комунікацій
4.	Viber (або аналог)	-	Для проведення конференцій та оперативних нарад
5.	Серверний веб-додаток Замовника	-	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.	Серверний веб-додаток Виконавця		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 Порталу

№ з/п	Найменування послуг	Назва місяця та період надання послуг	...	Назва місяця та період надання послуг
1.	Консультації та технічна підтримка по E-mail	Липень 01.07.2018 – 31.07.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)		Грудень 01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)
2.	Консультації та технічна підтримка по телефону	Не надаватиметься		01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)
3.	Консультації та технічна підтримка у вигляді обробки зауважень через електронну форму у веб-додатку Замовника (Redmine, SERVICE DESK або аналог)	01.07.2018 – 31.07.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)		01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)
4.	Віддалене адміністрування Порталу (регламентні послуги)	01.07.2018 – 31.07.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)		01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)
5.	Удосконалення Порталу (у межах наданого Замовником доступу до Порталу)	01.07.2018 – 31.07.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)		01.12.2018 – 31.12.2018 (робочі дні з 09:00 до 18:00)

Додаток II. 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.

№ з/п	№ Запиту	Дата відкриття Запиту	Дата закриття Запиту	Найменування Порталу	Модуль/ Компонент	Опис	Пріоритет
1				«Відкриті дані»			

Загальний перелік відкритих Запитів станом на _____ 20__ р.

№ з/п	№ Запиту	Дата відкриття Запиту	Найменування Порталу	Модуль/ Компонент	Опис	Пріоритет
1			«Відкриті дані»			

Загальний перелік закритих Запитів протягом _____ 20__ р.

№ з/п	№ Запиту	Дата відкриття Запиту	Найменування Порталу	Модуль/ Компонент	Опис	Години	Пріоритет
1			«Відкриті дані»				

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

Перелік не закритих прострочених Запитів станом на _____ 20__ р.

№ з/п	№ Запиту	Дата відкриття Запиту	Контрольна дата закриття Запиту	Найменування Порталу	Модуль/ Компонент	Опис	Пріоритет	Термін прострочення (дні)
1				«Відкриті дані»				

* Форма звіту узгоджується з Виконавцем під час укладання Договору про супроводження та технічне обслуговування Порталу.

ЗАМОВНИК	ВИКОНАВЕЦЬ
_____	_____