**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**до надання послуг з підтримки, адміністрування, забезпечення функціонування та впровадження інформаційних систем ВЦФЗН «Спорт для всіх», що призначені для реалізації соціального проєкту**

**«Активні парки - локації здорової України»**

Дані Технічні вимоги стосуються послуг з підтримки, адміністрування, забезпечення функціонування та впровадження інформаційних систем ВЦФЗН «Спорт для всіх», що призначені для реалізації соціального проєкту «Активні парки - локації здорової України» Всеукраїнського центру фізичного здоров’я населення «Спорт для всіх».

Перелік умовних скорочень, основних термінів та визначень

| **Терміни та скорочення** | **Визначення** |
| --- | --- |
| Адміністрування ІС | Адміністрування засобу інформатизації − вид управлінської діяльності власника та/або технічного адміністратора засобу інформатизації під час експлуатації засобу, спрямований на забезпечення керованості (управління) таким засобом інформатизації та/або його доступності для користувачів інформаційно-комунікаційних систем і засобів інформатизації |
| БД | База даних − сукупність даних, організованих відповідно до концепції, яка описує характеристику цих даних і взаємозв’язки між її елементами; ця сукупність підтримує щонайменше одну з областей застосування (за стандартом ISO/IEC 2382:2015) |
| Відмова | Відхилення Систем від очікуваного результату функціонування або неможливість програми виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями проєктної та експлуатаційної документації, технічними специфікаціями (технічними завданнями) |
| Відповідальна особа з боку Замовника | Особа, яка визначена Замовником для взаємодії з відповідальною особою з боку Виконавця з питань надання послуг із технічної підтримки Систем |
| Відповідальна особа з боку Виконавця | Особа, яка визначена Виконавцем для взаємодії з відповідальною особою з боку Замовника з питань надання послуг із технічної підтримки Систем |
| Виконавець | Особа, з якою Замовником укладено договір про закупівлю послуг |
| Впровадження ІС | Супровід взаємодії користувачів з інформаційною системою, спрямований на допомогу користувачеві розібратись з функціональністю ІС та автоматизацію роботи служби підтримки у подальшій взаємодії з користувачами. Оптимізація процесів, які були визначені як не оптимальні при супроводі користувачів (у тому числі доопрацювання функціональності ІС без суттєвих змін бізнес-процесів) та проведення заходів, спрямованих на збільшення кількості користувачів інформаційної системи |
| ВЦФЗН «СДВ» | Всеукраїнський центр фізичного здоров’я населення «Спорт для всіх» |
| Додаткові послуги | Послуги, що надаються у разі виникнення потреби |
| Забезпечення функціонування ІС | Забезпечення функціонування засобу інформатизації − комплекс правових, організаційних і технічних заходів власника та/або технічного адміністратора засобу інформатизації, спрямованих на технічну підтримку такого засобу у працездатному (функціональному) стані, включаючи встановлення, налаштування, оновлення та відновлення працездатності |
| Замовник | Всеукраїнський центр фізичного здоров’я населення «Спорт для всіх» |
| Запит  | Повідомлення представника Замовника, яке надсилається за контактними даними Виконавця (Таблиця 4) і містить завдання щодо усунення причин помилки чи відмови або щодо виправлення недоліку Систем, або на виконання дій з підтримки Систем (Таблиця 3) |
| Збій | Самоусувна відмова або одноразова відмова, яка усувається незначним втручанням |
| Звернення | Звернення користувачів до фахівців служби підтримки щодо усунення причин відмови чи недоліку в Системі або пропозиції з розвитку функцій, що виконує Система (рівень 3 лінії підтримки)  |
| Інцидент | Подія або ряд несприятливих подій, які становлять загрозу безпеці системи електронних комунікацій, системи управління технологічними процесами, створюють імовірність порушення штатного режиму функціонування таких систем (у тому числі зриву та/або блокування роботи системи, та/або несанкціонованого управління її ресурсами), ставлять під загрозу безпеку (захищеність) електронних інформаційних ресурсів.  |
| ІС ВР АП (або “ІС “Активні парки”)  | Інформаційна система “Веб-ресурс соціального проекту “Активні парки - локації здорової України”  |
| Координатор проєкту | Особа, верифікована Всеукраїнським центром фізичного здоров’я населення «Спорт для всіх», яка відповідає за експлуатацію майданчиків та проведення заходів на них. Користувач Системи, який має додаткові повноваження у порівнянні із звичайним відвідувачем. Може створювати активні клуби та заходи.  |
| Користувач | Зовнішні та внутрішні користувачі Систем, надавачі звернень |
| Недолік | Виявлена особливість функціонування Системи, яка не дозволяє користувачеві отримати потрібний результат |
| ПЗ | Програмне забезпечення |
| Підтримка ІС | Набір дій, що спрямований на забезпечення працездатності та безперебійної роботи інфраструктури (апаратне або хмарне середовище та засоби віртуалізації), на якій функціонує інформаційна система, а також забезпечення захисту інформації та безпеки даних від зовнішнього впливу (створення бекапів, захист від DDoS-атак тощо) |
| Позаштатна ситуація  | Такий позаштатний режим функціонування, в якому окремі показники якості Систем чи зовнішнього середовища знаходяться поза інтервалами штатного режиму в таких межах, коли не існує загрози аварії чи катастрофи |
| Помилка (error) | Стан Систем, при якому генеруються неправильні результати |
| Послуги | Послуги з технічної підтримки інформаційних систем та функціонуючих на їх базі платформ, вебпорталів і сервісів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)  |
| Рівень критичності | Міра важливості, якою враховується вплив на можливість виконання важливих функцій  |
| Системи | Набір власних інформаційних та інформаційно-комунікаційних систем, що використовуються ВЦФЗН “СДВ” у своїй діяльності. |
| Служба технічної підтримки | Організаційна сукупність фахівців з технічної підтримки Систем. Виконання функцій служби технічної підтримки організовує Виконавець відповідно до умов, викладених у цих Технічних вимогах |
| Супровід програмного коду (далі − СПК) | Комплекс заходів, спрямованих на забезпечення функціонування системи, включаючи виправлення помилок та регулярне постачання/передача Виконавцем послуг Замовнику оновлень системи |
| Чек-пойнт | Точка, в якій мають побувати учасники змагань; контрольний пункт |
| 3 лінія підтримки | Всі фахівці Виконавця, які надають Послуги відповідно до цього ТВ |
| SERVICE DESK | Автоматизована система по роботі зі зверненнями (заявками) і дорученнями протягом їх життєвого циклу |

ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

## Повне найменування предмета закупівлі та його умовне позначення

Повна назва: Послуги з підтримки, адміністрування, забезпечення функціонування та впровадження інформаційних систем ВЦФЗН «Спорт для всіх», що призначені для реалізації соціального проєкту «Активні парки − локації здорової України» (код класифікатора ДК 021:2015: 72250000-2 – послуги, пов’язані із системами та підтримкою).

Скорочена назва: послуги з технічної підтримки або Послуги.

## Відповідність чинному законодавству України щодо здійснення технічної підтримки Систем

Під час надання послуг з технічної підтримки Систем необхідно враховувати вимоги законодавства України, нормативних і керівних документів у галузі ІТ-технологій, а також технічної документації, що стосується цілей та призначення кожної окремої Системи.

## Загальні відомості щодо надання Послуг

Об’єктами надання Послуг є інформаційні системи ВЦФЗН «Спорт для всіх» загалом, їхні програмні компоненти, складові, модулі, підсистеми, налаштування, журнали роботи, проєктна, організаційно-розпорядча та експлуатаційна документація.

Основним інформаційним ресурсом є інформаційна система «Веб-ресурс соціального проєкту «Активні парки – локації здорової України» (далі – ІС ВР АП): https://ap.sportforall.gov.ua.

Додаткові інформаційні ресурси:

* sportforall.gov.ua;
* rehab.sportforall.gov.ua.

Виконавець може отримувати доступ до об’єктів надання Послуг за погодженням із Замовником в обсягах та на строк, що необхідні для надання Послуг, з урахуванням особливостей, пов’язаних із безперервністю функціонування Систем та доступу до ресурсів, призначених для обробки інформації з обмеженим доступом.

Послуги, передбачені цими Технічними вимогами, не стосуються системного програмного забезпечення та прикладного програмного забезпечення інших виробників, встановленого на персональних комп’ютерах користувачів Систем.

ПРИЗНАЧЕННЯ ТА МЕТА НАДАННЯ ПОСЛУГ

## Призначення

Головним призначенням ІС ВР АП є забезпечення можливості реалізації соціального проєкту «Активні парки – локації здорової України» та збільшення залучення населення до рухової активності в умовах воєнного стану.

Загальне спрямування ІС ВР АП (адреса розміщення: https://ap.sportforall.gov.ua) полягає в реалізації таких функціональних можливостей:

* створення, редагування та видалення записів про локації проєкту, відображення локацій на мапі та перегляд сторінок кожної локації;
* створення, редагування, перегляд та видалення записів про новини проєкту, новини Активних клубів;
* створення, редагування, перегляд та видалення відеоуроків;
* призначення ролей користувачів, у тому числі координаторів проєкту;
* створення (у т.ч. клонування), редагування, перегляд та видалення подій з можливістю реєстрації на них користувачів ІС;
* створення, редагування, перегляд та видалення Активних клубів – сутність у системі, яка може створювати спортивні заходи з формуванням маршрутів для переміщення по місцевості учасників спортивних заходів;
* керування складом учасників спортивних заходів, Активних клубів;
* формування особистого плану тренувань тренером і користувачем, ведення плану тренувань;
* ведення особистого рейтингу користувача за участь у подіях та виконання особистого плану тренувань;
* проведення онлайн-занять тренером для користувачів;
* подання звітності координаторами проєкту;
* додавання власних відео користувачами та розміщення і відображення їх в ІС після обробки модератором.
* комунікація зареєстрованих користувачів з фахівцями технічної підтримки;

Для використання платформ iOS і Android мають бути здійснені такі функції:

* + відстеження геопозиції для обробки функцій, які з нею пов’язані;
	+ надсилання Push-повідомлень в онлайн-режимі;
	+ надсилання Push-повідомлення про близьке розташування локації активних парків при вході користувача на певну територію;
	+ адміністрування активності з переміщенням по місцевості – функція проходження учасниками чек-пойнтів з урахуванням часу;
	+ надсилання звукових сигналів при проходженні учасниками чек-пойнтів маршруту спортивного заходу.

## Мета надання Послуг

Метою надання Послуг є забезпечення ефективного задоволення потреб користувачів Систем, що має бути досягнуто шляхом:

* діагностування проблемних ситуацій, пов’язаних з експлуатацією Систем, визначення шляхів їх розв’язання (усунення);
* підтримка працездатності апаратно-програмного комплексу;
* виправлення помилок у функціонуванні Систем;
* усунення відмов у функціонуванні Систем;
* виправлення недоліків у функціонуванні Систем;
* внесення змін до налаштувань Систем;
* виконання операцій з інформацією Систем, для яких не передбачено користувацьких інструментів або передбачено такі інструменти, для використання яких потрібна спеціальна кваліфікація виконавців;
* внесення коригувань і оновлення експлуатаційної та робочої документації Систем;
* попередження можливих відмов або помилок у функціонуванні Систем шляхом своєчасного проведення технічного обслуговування та/або інших регламентних робіт;
* актуалізації баз даних Системи;
* надання інформаційно-технічних консультацій.

ВИМОГИ ДО предмета закупівлі

## Склад Послуг, що надаються

Виконавець надає Замовнику підтримку, адміністрування, забезпечення функціонування та впровадження інформаційних ресурсів ВЦФЗН «СДВ», у тому числі ІС ВР АП, а саме: консультації та опрацювання пропозицій стосовно розвитку функцій, що виконують ІС ВР АП, регламентне або позачергове технічне обслуговування компонентів ІС ВР АП загалом, супровід зовнішніх та внутрішніх користувачів ІС ВР АП.

Послуги поділяються на ті що надаються постійно та ті що надаються у разі виникнення потреби (Додаткові послуги).

**3.1.1. Послуги що надаються постійно:**

### Послуги з обслуговування сервера моніторингу «Zabbix» (від 50 годин на місяць)

Послуги з обслуговування сервера моніторингу «Zabbix» складаються з такого:

## керування сервером моніторингу «Zabbix»;

## створення та редагування шаблонів, додавання нових вузлів мережі, моніторинг доступності серверів та їх сервісів, історії збоїв, перегляд звітів;

## моніторинг стану (логування подій);

## аналіз інцидентів і атак на сервіс, виявлення аномалій, визначення тенденцій, розробка та передача Замовнику звітів про інциденти, їх причини та вжиті заходи щодо їх неповторення;

## впровадження необхідних змін (зокрема для мінімізації впливу інцидентів на роботу ІС і користувачів та оптимізації використання ресурсів інфраструктури);

### Послуги з технічного обслуговування вебсервера ВЦФЗН «Спорт для всіх» (від 50 годин на місяць)

Послуги з технічного обслуговування вебсервера центру «Спорт для всіх» складаються з такого:

## щотижневе обслуговування віртуального сервера на базі ОС Debian 11;

## встановлення оновлень ОС та залежностей ОС віртуальної машини та панелі керування сайтами «ISP Config»;

## додаткові налаштування для коректної роботи сайтів, розташованих на сервері, за запитом Замовника;

## налаштування сервісів для забезпечення кіберзахисту системи – блокування потенційно небезпечних IP, моніторинг підключення до сервісів, захист доступу до сервісів адміністрування;

## налаштування захисту панелі керуванням сайтами «ISP Config»;

## налаштування автоматичного збору журналів Систем для відправки на сервер моніторингу «Zabbix» та подальшого аналізу;

## налаштування щоденного створення резервних копій сайтів, розташованих на даному сервері;

### Послуги з технічного обслуговування 3 серверів з розробленим ПЗ ІС ВР АП (від 50 годин на місяць)

Послуги з технічного обслуговування 3 серверів з розробленим ПЗ ІС ВР АП складаються з такого:

## щотижневе обслуговування віртуальних серверів на базі ОС Ubuntu 20.04;

## встановлення оновлень ОС та залежностей ОС віртуальних машин додаткових сервісів, які використовуються ІС ВР АП – nginx, react.js, node.js, php, тощо;

## налаштування та контроль коректної роботи сертифікатів шифрування та їх оновлення;

## налаштування сервісів для забезпечення кіберзахисту ІС – блокування потенційно небезпечних IP, моніторинг підключення до сервісів, захист доступу до сервісів адміністрування;

## оновлення платформ, фреймворків, бібліотек, що використовуються для роботи ПЗ ІС ВР АП, з урахуванням підтримки високого рівня кібербезпеки зі створенням звітів з проведення оновлень за кожним фактом їх виконання із зазначенням використаної кількості годин залучених фахівців;

## налаштування оптимального (мінімального за обсягами без погіршення швидкодії та надійності) використання ресурсів хмарного сервісу, який використовується для розміщення серверів ПЗ ІС ВР АП;

## налаштування автоматичного збору журналів Систем для відправки на сервер моніторингу «Zabbix» та подальшого аналізу;

## налаштування щоденного створення резервних копій даних, розташованих на даному сервері;

### Послуги з технічного обслуговування 2 серверів зі встановленим ПЗ з відкритим кодом, які використовуються для роботи ІС ВР АП (від 50 годин на місяць)

Послуги з технічного обслуговування 2 серверів зі встановленим ПЗ з відкритим кодом, які використовуються для роботи ІС ВР АП, складаються з такого:

## щотижневе обслуговування віртуальних серверів на базі ОС Ubunta 20.04;

## встановлення оновлень ОС та залежностей ОС віртуальних машин; встановлення оновлень ПЗ сервісу підтримки онлайн-конференцій;

## модифікація розробленої кастомізації сервісу підтримки онлайн-конференцій та додаткових скриптів (React.js, PHP) після оновлень ПЗ, якщо оновлення змінюють внутрішню роботу сервісу;

## встановлення оновлень ПЗ та бази даних картографічного сервера;

## модифікація розробленої кастомізації ПЗ картографічного сервера та розроблених додаткових скриптів (React.js, PHP) після оновлень ПЗ, якщо оновлення змінюють внутрішню роботу сервера;

## забезпечення безперебійного функціонування сервісів, реакція на запити про збої, недоліки, помилки інциденти в роботі ІС ВР АП;

## налаштування та підтримка безпечних підключень до сервісу; налаштування захисту SSH- сервера;

## налаштування автоматичного збору журналів Систем для відправки на сервер моніторингу «Zabbix» та подальшого аналізу;

### Послуги з технічної підтримки ІС ВР АП (від 50 годин на місяць)

Послуги з технічної підтримки ІС ВР АП складається з такого:

## супровід функціонування поштового сервера (створення нових облікових записів та редагування існуючих, оновлення ОС сервера, слідкування за належним налаштуванням dns-записів (spf, mx), налаштування та контроль роботи анти-спам фільтрів, аналіз інцидентів по запиту користувача;

## коригування роботи комплексу ПЗ ІС ВР АП у межах реалізованої функціональності;

## опрацювання запитів на відновлення функціонування ІС ВР АП від ВЦФЗН «СДВ» – тестування для підтвердження помилкової роботи, локалізація проблеми з визначенням умов її появи, розробка та реалізація рішення проблеми адміністративними або програмними засобами. Керування доменними іменами, що використовуються для роботи сервісу;

## забезпечення та підтримка роботи поштового домену sportforall.gov.ua.;

## розробка форм звітів та подальше їх формування для ВЦФЗН «СДВ» на базі статистичного матеріалу, зібраного в додатках та на сайті;

## налаштування та впровадження в додатки зовнішніх систем збору статистичного матеріалу по запиту адміністрації − фейсбук піксель, гугл аналітикс тощо;

## регулярне проведення тестів для виявлення хибної роботи компонентів ІС ВР АП відносно Технічного завдання та їх виправлення;

### Послуги із супроводу програмного коду (від 20 годин на місяць)

Послуги із супроводу програмного коду (далі − СПК) складаються з такого:

## виправлення помилок у роботі ПЗ ІС ВР АП, включаючи весь комплекс ПЗ: API (Node.js), СКБД, вебдодаток (React.js, PHP), додаток для Android (Kotlin, Java), додаток для iOS (Swift), ПЗ для організації закритого медіасервера з контролем автентичності файлів (PHP), ПЗ для організації відеоконференцій (Java, Scala, PHP);

## регулярне постачання оновлень ПЗ ІС ВР АП.

### Послуги з підтримки користувачів та координаторів ІС ВР АП (від 180 годин на місяць)

#### Адміністрування ІС ВР АП

Адміністрування ІС ВР АП складається з такого:

### призначення ролей та рівнів доступу до ІС ВР АП за запитом ВЦФЗН «Спорт для всіх»;

### створення нових та доопрацювання існуючих користувацьких інструкцій з роботи ІС ВР АП;

### контроль коректного функціонування всіх функцій ІС ВР АП;

### підготовка щомісячних звітів по роботі ІС ВР АП із зазначенням дій, проведених Виконавцем;

### налаштування IP-телефонії для роботи служби підтримки;

### підтримка координаторів ПЗ ІС ВР АП через месенджери, вбудовану систему тікетів та телефонні дзвінки в режимі 24/7 (створення клубів, заходів, проведення заходів, ведення інформаційної стрічки, робота зі звітами);

### модерація контенту, поданого користувачами для розміщення на ІС ВР АП;

### допомога координаторам під час проведення заходу та публікація звіту про проведений захід;

### розроблення сервісної моделі для подальшої підтримки ІС.

#### Обробка запитів від користувачів

Обробка запитів від користувачів полягає в такому:

### обробка запитів, що надходять електронною поштою через форми зворотного зв’язку та напряму на електронну пошту;

* обробка запитів, що надходять від користувачів у телефонному режиму;

### обробка запитів, що надходять через відповідну функціональність на сайті;

### проведення консультацій з користування вебдодатком;

### проведення консультацій з використання iOS-додатка;

### проведення консультацій з використання Android-додатка;

### розробка та впровадження сценаріїв взаємодії користувачів з ІС ВР АП;

### розробка та вдосконалення скриптів для комунікації користувачів і фахівців служби підтримки ІС ВР АП.

#### Розміщення контенту на ІС ВР АП

Розміщення контенту на ІС ВР АП полягає в такому:

### публікація нового контенту;

### відслідковування актуальності контенту;

### розміщення текстової та графічної інформації на ІС ВР АП щодо проведення заходів координаторами проєкту;

### обробка та оптимізація графічної інформації для розміщення на вебресурсі;

#### Модерація елементів

Передбачається модерація таких елементів:

* реєстр майданчиків;
* активні клуби;
* спортивні заходи;
* каталог офіційних відео;
* користувацькі відео.
	+ 1. **Послуги що надаються у разі виникнення потреби (Додаткові послуги):**

### Додаткові послуги з обслуговування сервера моніторингу «Zabbix»

Додаткові послуги з обслуговування сервера моніторингу «Zabbix» складаються з такого:

## налаштування відправлення повідомлень у месенджери Telegramm, WhatsApp, Viber

## реагування на події з критичним пріоритетом в режимі 24/7;

## діагностування та відновлення функціонування апаратно-програмного комплексу у випадку виникнення позаштатної ситуації в терміни, що визначаються складністю ситуації, але не перевищують 48 годин. Послідовність дій передбачається така: перевірка стану апаратної та програмної частини, пошук і виявлення причини, виправлення помилок, відновлення резервних копій даних, тестування системи та інші кроки, які необхідно виконати для повного відновлення роботи апаратно-програмного комплексу.

### Додаткові послуги з технічного обслуговування вебсервера ВЦФЗН «Спорт для всіх»

Додаткові послуги з технічного обслуговування вебсервера ВЦФЗН «Спорт для всіх» складаються з такого:

## діагностування та відновлення функціонування апаратно-програмного комплексу у випадку виникнення позаштатної ситуації у терміни, що визначаються складністю ситуації, але не перевищують 48 годин. Послідовність дій передбачається така: перевірка стану апаратної та програмної частини, пошук і виявлення причини, виправлення помилок, відновлення резервних копій даних, тестування системи та інші кроки, які необхідно виконати для повного відновлення роботи апаратно-програмного комплексу.

### Додаткові послуги з технічного обслуговування 3 серверів з розробленим ПЗ ІС ВР АП

 Додаткові послуги з технічного обслуговування 3 серверів з розробленим ПЗ ІС ВР АП складаються з такого:

## діагностування та відновлення функціонування апаратно-програмного комплексу у випадку виникнення позаштатної ситуації у терміни, що визначаються складністю ситуації, але не перевищують 48 годин. Послідовність дій передбачається така: перевірка стану апаратної та програмної частини, пошук і виявлення причини, виправлення помилок, відновлення резервних копій даних, тестування системи та інші кроки, які необхідно виконати для повного відновлення роботи апаратно-програмного комплексу.

### Додаткові послуги з технічного обслуговування 2 серверів зі встановленим ПЗ з відкритим кодом, які використовуються для роботи ІС ВР АП

Додаткові послуги з технічного обслуговування 2 серверів зі встановленим ПЗ з відкритим кодом, які використовуються для роботи ІС ВР АП складаються з такого:

## діагностування та відновлення функціонування апаратно-програмного комплексу у випадку виникнення позаштатної ситуації у терміни, що визначаються складністю ситуації, але не перевищують 48 годин. Послідовність дій передбачається така: перевірка стану апаратної та програмної частини, пошук і виявлення причини, виправлення помилок, відновлення резервних копій даних, тестування системи та інші кроки, які необхідно виконати для повного відновлення роботи апаратно-програмного комплексу.

### Додаткові послуги з технічної підтримки ІС ВР АП

Додаткові послуги з технічної підтримки ІС ВР АП складається з такого:

## консультування ВЦФЗН «СДВ» за їх запитом щодо користування та адміністрування сервісу шляхом телефонного зв’язку або листування з використанням електронної пошти.

### Додаткові послуги із супроводу програмного коду

Додаткові послуги із супроводу програмного коду (далі − СПК) складаються з такого:

## повернення на попередню версію при виникненні критичних помилок після доопрацювання та оновлення;

### розробка оновленої документації при зміні процесів;

### проведення позачергового технічного обслуговування компонентів ІС ВР АП.

## Загальні вимоги до надання Послуг

Виконавець Послуг повинен забезпечити виконання таких технічних та технологічних функцій адміністрування, технічної підтримки та забезпечення безперебійного функціонування Систем:

* забезпечення електронної інформаційної взаємодії користувачів ІС ВР АП;
* організація експлуатації та технічного обслуговування ІС ВР АП і адміністрування її технічних засобів;
* забезпечення функціонування вебсайту ІС ВР АП;
* встановлення, налаштування та забезпечення підтримки працездатності загальносистемного та спеціального програмного забезпечення ІС ВР АП;
* забезпечення актуалізації даних, створюваних та оброблюваних в Системах, проведення постійного моніторингу стану Систем;
* забезпечення функціонування в автоматизованому режимі контакт-центру з опрацюванням звернень користувачів (реєстрація, розгляд та аналіз проблемних ситуацій, підготовка відповідей);
* забезпечення збереження працездатності ІС ВР АП при некоректних діях користувачів і цілісності даних при позаштатному завершені роботи вебінтерфейсу програмного комплексу;
* проведення інших заходів, необхідних для адміністрування і забезпечення функціонування ІС ВР АП.

## Рольова модель ІС ВР АП

Рольова модель має передбачати розподіл користувачів на внутрішніх та зовнішніх.

Внутрішні користувачі, у свою чергу, розподіляються на тих, які виконують суто адміністрування апаратно-програмного комплексу, що передбачає виконання функцій системного адміністратора, адміністратора системи або ППЗ, моніторингу, баз даних та питань безпеки; а також координаторів, модераторів за окремими напрямками, менеджерів, фахівців служби підтримки.

Зовнішні користувачі матимуть різні можливості щодо прав доступу.

Повний список ролей ІС ВР АП, включаючи існуючі абстрактні категорії та особливі статуси облікових записів, описи шляхів доступу та функції мають бути описані у вигляді таблиці «Вимоги до матриці ролей та розмежування прав доступу в межах Системи» в інструкціях адміністратора та користувачів.

Зважаючи на обсяг роботи, завантаження та інші чинники, можуть виникати різні ситуації, тому в окремих випадках:

* одній людині може надаватись одна роль;
* одній людині може надаватися декілька ролей;
* декільком людям може надаватись одна роль.

Важливою є рекомендація щодо забезпечення взаємозамінності. Кожною роллю повинен не тільки володіти, але й бути в курсі поточного стану не один, а три людини. Тільки така рольова модель може гарантовано забезпечити безперервне функціонування ІС ВР АП.

## Вимоги до архітектури

Технічна інфраструктура ІС ВР АП являє собою кілька серверів (віртуальних або виділених) з операційними системами сімейства Linux, на яких розгорнуто програмне забезпечення розподіленого вебдодатка ІС ВР АП, а також допоміжні сервіси та програми, які не є частинами ІС ВР АП, але використовуються в її роботі, такі як YouTube, APNS, Firebase та інші.

Загальна архітектура систем ВЦФЗН «Спорт для всіх», що призначені для реалізації соціального проєкту «Активні парки − локації здорової України»,складається з 7 серверів, розміщених у хмарному середовищі Amazon Web Services:

### Сервер моніторингу «Zabbix» − збирає інформацію про події, які відбуваються на серверах ІС ВР АП (веде журнал подій), фільтрує їх по ступеню важливості на критичності в режимі реального часу і сповіщає про критичні події в месенджер.

### Вебсервер центру «Спорт для всіх» − підтримує роботу загальних сайтів центру:

* sportforall.gov.ua;
* rehab.sportforall.gov.ua.

### Сервер front-end ІС ВР АП − забезпечує роботу вебдодатка та безпечний доступ до функціоналу для адміністрації та користувачів.

### Сервер back-end ІС ВР АП − забезпечує доступ веб-, android та iOS-додатків до бази даних, контроль прав доступу, розсилку сповіщень у додатки, обробку статистичних даних.

### Сервер зберігання медіаконтенту ІС ВР АП − забезпечує завантаження відеофайлів, контроль цілісності, захист від підміни, безпечне зберігання та стрімінг відео по запиту додатків ІС.

### Сервер відеоконференцій на базі відкритого програмного забезпечення – використовується для проведення онлайн-тренувань, реалізованих в ІС.

### Сервер трансляції координат у адреси на базі відкритого програмного забезпечення OpenStreetMap.

## Показники призначення

ІС ВР АП повинна забезпечувати відповідність таким характеристикам:

* можливість збереження історичних даних протягом усього часу використання ІС ВР АП;
* вимоги до реакції на інциденти та вирішення запитів Замовника. наданих в Таблиці 1 та Таблиці 2.

Відмова або відхилення від очікуваного результату функціонування може бути з таких причин:

* апаратні збої, внаслідок яких Система або системне програмне забезпечення, або програмне забезпечення системи керування базами даних, з якими взаємодіє програма, набувають непрацездатного стану;
* програмні дефекти, викликані помилками або недоліками в компонентах ІТС, або в компонентах системного програмного забезпечення, або в компонентах прикладного програмного забезпечення інших виробників;
* інформаційні помилки, викликані помилками у вхідних даних, що виникли у процесі передачі цих даних каналами зв’язку або через збої пристроїв введення, 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, наслідком яких є апаратні збої або інформаційні помилки

Таблиця 1. Вимоги до реакції на інциденти та вирішення запитів Замовника у бізнес-час

| **Тип запиту** | **Регламент** | **Максимальний час реакції** | **Максимальний час виконання (80% запитів)** | **Максимальний час виконання** **(99% запитів)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Інцидент | Бізнес-час | 30 хвилин | 3 години | 12 годин |
| Зміна | Бізнес-час | 2 бізнес-години | 8 бізнес-годин | 55 бізнес-годин |
| Консультація | Бізнес-час | 2 бізнес-години | 12 бізнес-годин | 60 бізнес-годин |

Таблиця 2. Вимоги до реакції на інциденти та вирішення запитів Замовника у неробочий час

| **Тип запиту** | **Бізнес-час** | **Час реагування** | **Час відновлення сервісу** | **Повне усунення проблеми** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Інцидент | Неробочий час | 2 години | 12 годин | 24 години |

## Вимоги до обсягу та складу послуг із технічної підтримки

Технічна підтримка Систем має забезпечити їх безперервну роботу відповідно до закладеної функціональності, ролей з відповідними повноваженнями і правами доступу до інформації, документів і функцій.

У межах послуг із технічної підтримки Систем Виконавець повинен здійснювати приймання, реєстрацію та опрацювання запитів стосовно помилок, відмов та недоліків Систем.

У разі необхідності Замовник може зробити запит до Виконавця на надання Послуг, що надаються у разі виникнення потреби (Додаткові послуги). Загальний обсяг послуг, що надаються у разі виникнення потреби не перевищує 800 годин на весь період дії Договору.

Обсяг надання Додаткових Послуг наведено в Таблиці 5.

## Регламент взаємодії представника Замовника та служби технічної підтримки щодо приймання та реєстрації запитів до 3 лінії підтримки

Послуги надаються на підставі запитів Замовника.

Приймання та реєстрація запитів до 3 лінії підтримки має виконуватися за таким алгоритмом:

Представник Замовника через електронну форму SERVICE DESK або з використанням інших контактів Виконавця передає запити до 3 лінії підтримки.

При поданні запиту до 3 лінії підтримки представник Замовника повинен зазначити чи повідомити таку інформацію (за наявності):

* дату і час виникнення інциденту, помилки, відмови або недоліку;
* опис проблеми і, за можливості, покроковий опис дій для її відтворення;
* скріншоти і графічні пояснення, які можуть допомогти у вирішенні проблеми (скріншоти повинні бути підготовлені у форматах JPG, PNG, WebP);
* періодичність виникнення помилки, відмови або недоліку;
* найменування Системи, найменування модуля/компонента Системи, де виникла помилка або відмова;
* пріоритет запиту (в разі, якщо представник Виконавця, який реєструє або опрацьовує запит, не згоден з оцінкою представника Замовника – автора запиту, пріоритет може бути переглянутий за погодженням з відповідальною особою з боку Замовника);
* посилання на номери інших запитів, які пов’язані з несправністю, що виникла (за наявності);
* іншу дотичну інформацію.

У критичних ситуаціях фахівці Замовника і Виконавця (разом – Сторони) приймають спільне рішення щодо необхідності виїзду представників Виконавця на місце виникнення проблеми. У разі такої необхідності Сторони узгоджують час та інші умови прибуття фахівців Виконавця до Замовника, в іншому випадку проблема вирішується дистанційно з використанням віддаленого доступу до Систем.

У разі, якщо Виконавцеві відомо про обставини, які мають призвести до необхідності запиту на проведення робіт з технічної підтримки (наприклад, настання терміну регламентного технічного обслуговування, набуття чинності змін у законодавстві, передкритичний стан показників роботи Систем тощо), відповідальна особа з боку Виконавця має повідомити про це відповідальну особу з боку Замовника і за погодженням з нею зареєструвати відповідний запит.

Виконавець вносить необхідні дані про запит до Системи реєстрації запитів Замовника SERVICE DESK. Кожному запиту присвоюється реєстраційний номер і створюється короткий опис помилки, відмови або недоліку, потреби в обслуговуванні або коригуванні. Кожному запиту мають бути призначені в якості спостерігачів (watcher) або виконавців (assignee) відповідальні особи з боку Виконавця та з боку Замовника, закріплені за відповідним напрямком.

Виконавець забезпечує приймання, реєстрацію та опрацювання запитів до 3 лінії підтримки згідно з термінами, які визначені у Таблиці 3.

Пріоритетність опрацювання запитів:

* критичний пріоритет − повністю паралізована робота ІС;
* високий пріоритет − не працює одна з основних функцій, що призводить до неможливості виконання дії однією з групи користувачів, або призводить до значного приросту навантаження на службу підтримки;
* низький пріоритет − не працює одна з функцій, використання якої може бути відтерміновано;
* дуже низький пріоритет − одна з функцій працює з епізодичними збоями не системними характеру.

Терміни реагування на запити та усунення зауважень обчислюються виключно в періоди часу, передбачені режимом опрацювання запитів, зазначених у Таблиці 3.

Таблиця 3. Терміни реагування на запити та усунення зауважень

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип проблеми**  | **Тип запитів**  | **Пріоритет**  | **Початкова відповідь**  | **Термін усунення/ виконання**  | **Режим опрацювання запитів** |
| Відмова або недолік Системи  | Запити по усуненню відмови або недоліку  | Критичний (1)  | 30 хвилин | 2 години  | Цілодобово |
| Високий (2) | 1 година  | 8 годин  | В робочі дні з 8-00 до 20-00, у неробочі/ вихідні або святкові дні – з 10-00 до 19-00 |
| Низький (3) | 4 години  | 27 годин  | В робочі дні з 9-00 до 18-00 |
| Дуже низький (4)  | 8 годин  | 54 години  | В робочі дні з 9-00 до 18-00 |
| Запити на підтримку  | Виконання стандартних налаштувань, запити по заливці даних/внесення змін у БД (у залежності від складності), запити на підтримку інфраструктури тощо  | Критичний (1)  | 1 година  | 3 години  | Цілодобово |
| Високий (2) | 2 години  | 12 годин  | В робочі дні з 8-00 до 20-00, у неробочі/вихідні або святкові дні – з 10-00 до 19-00 |
| Низький (3) | 4 години  | 27 годин  | В робочі дні з 9-00 до 18-00 |
| Дуже низький (4) | 8 годин  | 54 години  | В робочі дні з 9-00 до 18-00 |

Контактні дані Виконавця, а саме: номери телефонів, адреси електронної пошти та облікові записи в месенджерах, подаються за формою, наданою в Таблиці 4.

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

Таблиця 4. Контактні дані Виконавця

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Назва засобу** | **Назва акаунту або цифровий номер** | **Коментар** |
| 1. | ПІБ та посада |
|   | E-mail  |   | Персональні адреси відповідальних за напрямки, загальна групова адреса групи відповідальних осіб тощо  |
|   | Номер телефону мобільний  |   | Для голосових комунікацій  |
|   | Номер телефону стаціонарний  |   | Для голосових комунікацій  |
|   | Telegramm, Teams, інші  |   | Для проведення конференцій та оперативних нарад  |

## Опрацювання запитів

Запити до 3 лінії підтримки обробляються в порядку їх надходження. Максимальний термін реакції на запити визначається встановленим пріоритетом (див. Таблиця 3).

Поза чергою можуть оброблятися запити з критичним пріоритетом, що вимагають екстреного втручання або консультації відповідальної особи з боку Виконавця (за попереднім узгодженням кожної такої ситуації з представником Замовника засобами електронної пошти). До таких звернень можуть бути віднесені питання відновлення працездатності основних модулів/компонентів Систем та Систем загалом.

Вирішення питань, зазначених у запитах до 3 лінії підтримки, може бути відкладене або відхилене з таких основних причин:

* неможливо повторити описану проблему при аналогічному відтворенні дій;
* представник Замовника не може надати вихідну інформацію для виявлення і вирішення проблеми;
* питання потребує детальної діагностики чи доопрацювання функціональності;
* питання виходить за межі компетентності служби технічної підтримки;
* питання поставлене не коректно або обговорення питання проводиться не конструктивно і вирішення проблеми затягується через несвоєчасне надання інформації по запиту.

Виконавець за необхідності сповіщає користувача про результат виконання запиту до 3 лінії підтримки, отриманого за допомогою телефонного зв’язку/електронною поштою, та надає пояснення по суті питання, порушеного у зверненні.

Для звернень критичного і високого пріоритету Замовником може використовуватися Telegram або надсилатися SMS-повідомлення.

## Порядок опрацювання запитів

Для забезпечення процесу технічної підтримки Систем Замовник надає Виконавцю доступ до власних технічних засобів для моделювання відмов і недоліків Систем та тестування у процесі опрацювання запиту.

Відповідальний представник Виконавця за необхідності може затребувати у Замовника додаткові матеріали або інформацію, що сприятимуть оперативному опрацюванню запиту та усуненню причин відмови або недоліку.

У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити виявлені Замовником в Систем 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 Систем (на робочій/промисловій базі даних).

Відповідальний представник Виконавця після отримання запиту інформує Замовника узгодженими каналами зв’язку про взяття запиту в роботу та його опрацювання у терміни, зазначені в Таблиці 3 або про мотивоване відхилення Запиту у випадках його невідповідності цим Технічним вимогам.

У випадках, коли спосіб вирішення запиту не вкладається в межі Послуг що надаються постійно, Виконавець відхиляє такий запит і готує пропозицію для його реалізації в межах надання **додаткових послуг**. При цьому рішення про необхідність реалізації вимог, зазначених у запиті, приймає Замовник.

За результатами опрацювання запиту відповідальному представнику Замовника надається рекомендація/консультація щодо усунення причин відмови/недоліку в терміни, зазначені у Таблиці 3, і надаються відповідні послуги, які передбачають усунення причини відмови або недоліку.

Запит має бути опрацьовано в залежності від ступеня критичності протягом визначеного часу (див. Таблиця 3):

* термін реакції – час, за який служба технічної підтримки Виконавця зобов’язана відреагувати на запит залежно від його типу, тобто надати зворотний зв’язок за запитом або взяти завдання в роботу;
* терміни усунення/виконання – час, за який служба технічної підтримки Виконавця зобов’язана усунути інцидент або передати завдання до іншого підрозділу для виконання доопрацювання, надання консультації або усунення помилки і після виконання завдання повідомити користувача.

Терміни можуть коригуватися залежно від блокуючих чинників або пріоритету запиту.

У випадку, коли опрацювати запит у терміни, зазначені в Таблиці 3, неможливо через технології, що застосовуються (копіювання даних з різних Систем, пошук великого обсягу помилок, завантаження великого обсягу даних, зміна великого обсягу конфігураційних налаштувань Систем тощо), відповідальний представник Виконавця повинен узгодити з відповідальним представником Замовника новий більш пізній термін виконання такого запиту.

Умови надання додаткових послуг Виконавцем наведені в Таблиці 5.

Таблиця 5. Обсяг надання додаткових послуг стосовно Систем, що фінансуються за рахунок бюджетних призначень, на місяць

|  |  |
| --- | --- |
| **Опис послуг** | **Максимальний час надання послуг\* (люд/год в місяць)** |
| Позачергове технічне обслуговування компонентів Систем або Систем в цілому | 125 |

Примітка. \* Вказана кількість годин є граничною кількістю оплачуваних годин щодо наданих додаткових Послуг загалом по всіх Системах, за один місяць, незалежно від того, чи перевищує кількість годин, що фактично витрачені для надання за місяць Послуг, зазначену у звіті.

## Вимоги до результатів надання Послуг

Виконавцем документуються результати надання Послуг, пов’язані зі зміною налаштувань програмно-апаратних засобів, системного та прикладного програмного забезпечення, систем керування базами даних та структурами баз даних, модернізацією коду, доповненнями до технічної, програмної та експлуатаційної документації програмного забезпечення та програмно-апаратних засобів Систем, доповненням документів бази знань.

Щодо кожного виконання такого запиту Виконавцем складається перелік файлів коду та документів, які були розроблені (доповнень до документації або оновлених примірників документації), а також додаються документи, підписані керівником Виконавця, для затвердження (погодження) керівником Замовника, у паперовому та електронному вигляді.

У випадку реалізації запитів, пов’язаних із помилками у функціонуванні компонентів Систем або помилками користувачів, що не потребують змін у налаштуванні або доповнень до документації, Виконавцем розробляються методичні рекомендації, направлені на унеможливлення таких помилок у подальшому, а також описується порядок дій, направлених на виявлення причин недоліків та локалізацію негативних наслідків.

Зразок звіту з наданих Послуг, зазначених у абзаці 1 пункту 3.10. наведено в Таблиці 6.

Таблиця 6. Зразок звіту з наданих послуг із технічної підтримки\*

**ЗВІТ З НАДАНИХ ПОСЛУГ**

**за період з \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р.**

*Кількість запитів протягом звітного періоду: всього: …\_; пріоритет 1-\_;2-\_;3-\_;4-.*

*Кількість відкритих запитів станом на кінець звітного періоду: всього:…\_; пріоритет 1-\_;2-\_;3-\_;4-.*

*Кількість закритих запитів за звітний період: всього:…\_; пріоритет 1-\_;2-\_;3-\_;4-.*

*Кількість не закритих прострочених запитів: всього:…\_; пріоритет 1-\_;2-\_;3-\_;4-.*

**Перелік запитів протягом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п**  | **Номер запиту**  | **Дата відкриття запиту**  | **Дата закриття запиту**  | **Найменування Систем**  | **Модуль/ компонент**  | **Опис**  | **Пріоритет**  |
| 1  |   |   |   |   |   |   |   |

**Загальний перелік відкритих запитів станом на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п**  | **Номер запиту**  | **Дата відкриття запиту**  | **Найменування Систем**  | **Модуль/ компонент**  | **Опис**  | **Пріоритет**  |
| 1  |   |   |   |   |   |   |

**Загальний перелік запитів, закритих протягом \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п**  | **Номер запиту**  | **Дата відкриття запиту**  | **Найменування Систем**  | **Модуль/ компонент**  | **Опис**  | **Години**  | **Пріоритет**  |
| 1  |   |   |   |   |   |   |   |

 Цим звітом підтверджується, що послуги з технічної підтримки Систем надано в повному обсязі і без зауважень (на технічних засобах Замовника в місці безпосереднього розташування таких засобів). Системи виконують усі необхідні функції.

**Перелік не закритих прострочених запитів станом на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_ р.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п**  | **Номер****запиту**  | **Дата відкриття запиту**  | **Контрольна дата закриття запиту**  | **Найменування Системи**  | **Модуль/ компонент**  | **Опис**  | **Пріоритет**  | **Строк прострочення** **(год.)**  |
| 1  |   |   |   |   |   |   |   |   |

Примітка.\* Форма звіту узгоджується з Виконавцем під час укладання договору про технічну підтримку Систем.

1. Взаємодія Сторін

## Загальні відомості

Сторони призначають відповідальних осіб для взаємодії і повідомляють одна одній ПІБ та посаду кожної такої відповідальної особи засобами електронної пошти за формою, наданої в Таблиці 4.

У разі зміни відповідальних осіб в однієї зі Сторін, відповідна Сторона повинна невідкладно повідомити про це другу Сторону засобами електронної пошти.

Відповідальні особи, яких Замовник призначив для взаємодії з Виконавцем, є особами, уповноваженими подавати та коригувати запити від імені Замовника. У разі опрацювання запиту особи, яка не є відповідальною, Виконавець може звернутися до відповідальної особи з боку Замовника про уточнення, коригування такого запиту або його відхилення.

Реєстрація та подання запитів здійснюється згідно з регламентом взаємодії, наведеним у підрозділі 3.7 цього документа.

## Зобов’язання Замовника

Замовник зобов’язаний:

* + у разі необхідності й за погодженням з Виконавцем запустити програму діагностики або тест для уточнення характеру несправності;
	+ надавати Виконавцю доступ до вихідних даних, документів, схем, планів тощо, необхідних для надання Послуг;
	+ у разі потреби надати Виконавцю доступ до компонентів Систем в обсязі, необхідному для надання Послуг.

## Зобов’язання Виконавця

Виконавець зобов’язаний:

* забезпечити цілодобове (24х7) приймання та реєстрацію запитів своїми працівниками із застосуванням електронної форми у вебдодатку Замовника (SERVICE DESK);
* надавати консультації щодо роботи Систем;
* усувати всі надані зауваження згідно з умовами надання Послуг;
* реагувати на інциденти з формуванням звіту по кожній ситуації із зазначенням таких даних: час інциденту; опис інциденту; причина виникнення; вжиті оперативні заходи; заходи для неповторення у подальшому;
* щомісяця надавати звіти по наданих послугах.

Виконавець гарантує, що його працівники, яких залучено до опрацювання запитів, мають належну професійну кваліфікацію, яка забезпечує виконання своїх обов’язків у межах надання Послуг у повному обсязі, знають вимоги законодавства України з питань захисту інформації, захисту персональних даних, зміст технічної, програмної та експлуатаційної документації Систем, а також прикладного програмного забезпечення Систем, щодо яких надаються послуги і до яких було надано доступ Замовником.

Виконавець зобов’язаний за обумовленої необхідності сформувати перелік осіб Виконавця, залучених до надання Послуг, та оформити їм відповідний рівень доступу (Таблиця 7). Сформований перелік осіб, залучених до надання Послуг, надсилається відповідальній особі з боку Замовника засобами електронної пошти.

Виконавець підтверджує, що всі перелічені особи надають згоду на збір, обробку, використання, поширення та доступ до персональних даних, а також, згідно з нормами чинного законодавства, на використання їх персональних даних (у тому числі паспортні дані, ідентифікаційний код, електронні ідентифікаційні дані: номери телефонів, електронні адреси або іншу необхідну інформацію, передбачену законодавством України) у межах вимог цього документа.

Таблиця 7. Форма надання переліку осіб, які отримують доступ до Систем

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Прізвище, ім’я,** **по батькові** | **Посада, назва, номер і дата документа, яким визначено трудові відносини з Виконавцем** | **Паспортні дані \*** | **Ідентифікаційний** **номер** | **Номери телефонів\*\***  | **Електронна пошта** |
| 1. |   |   |   |   |   |   |
| 2. |   |   |   |   |   |   |

Примітка. \* Зазначити серію і номер паспорта громадянина України та орган, що видав паспорт, дату видачі паспорта.

\*\* Бажано вказати номери мобільного та міського телефонів.

Виконавець зобов’язується підтвердити наявність зобов’язань цих осіб щодо збереження і захисту відомостей, які стануть їм відомі під час надання Послуг, та надати згоду на збір та обробку персональних даних зазначених осіб на відповідну письмову вимогу Замовника.

## Вимоги до Виконавця

* + 1. Наявність працівників відповідної кваліфікації, які мають необхідні знання та досвід для надання послуг, що є предметом закупівлі.
		2. Наявність виконаного аналогічного договору протягом 2020-2023 років, що є предметом закупівлі.

|  |  |
| --- | --- |
| **Від Замовника**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Від Виконавця**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |