**Додаток 1**

до тендерної документації

**Інформація**

**про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики**

**предмета закупівлі**

Детальний опис предмету закупівлі та технічні, якісні та кількісні характеристики послуг

за кодом ДК 021:2015 (CPV 2008) – 72250000-2

**Послуги технічної підтримки універсальної шини даних, хмарних ресурсів, хмарної інфраструктури, 48 реєстрів та 12 Веб-додатків функціонуючої Управлінської геоінформаційної системи**

**Бюджет: 1 560 000,00 грн. з ПДВ.**

**Загальні вимоги**

**щодо технічної підтримки Управлінської геоінформаційної системи**

**та супутніх робіт із внесення змін до програмного коду**

**системного програмного забезпечення**

Терміни вживаються у значенні, наведеному в Положенні про інформаційні ресурси, затвердженого рішенням Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області від 18 серпня 2021 року та в Регламенті створення реєстрів, технічної підтримки реєстрів, модернізації та розробки нових модулів програмного забезпечення реєстрів затвердженого рішенням виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області від 16.11.2018 № 1482 «Про затвердження регламенту створення реєстрів, технічної підтримки реєстрів, модернізації та розробки нових модулів програмного забезпечення реєстрів» <https://ugis.kremen.org.ua/document.php>

Виконавець відповідно до Положення про інформаційні ресурси міста Кременчука затвердженого рішенням Кременчуцької міської ради Полтавської області від 28 січня 2014 року, Регламенту створення реєстрів, технічної підтримки реєстрів, модернізації та розробки нових модулів програмного забезпечення реєстрів затвердженого рішенням виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області від 16.11.2018 № 1482 «Про затвердження регламенту створення реєстрів, технічної підтримки реєстрів, модернізації та розробки нових модулів програмного забезпечення реєстрів» та на виконання нижченаведених рішень виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області про затвердження структури та параметрів реєстрів Управлінської геоінформаційної системи (далі – УГІС) при здійсненні технічної підтримки реєстрів забезпечує:

- максимальну ефективність працездатності та відмовостійкості функціонування реєстрів;

- розгляд звернень, які надходять через систему технічної підтримки УГІС в «Порталі МВК»;

- резервне копіювання даних за технологією RAID 10;

- резервне копіювання масиву даних у файлове сховище дата центру;

- функціонування системи розподілу фізичних навантажень та дублювання логічних вузлів УГІС на віддалених серверах дата центру;

- функціонування системи захисту від шкідливих зовнішніх запитів (атак);

- контроль працездатності акумуляторів блоків джерела безперебійного живлення до 30 хвилин на випадок вимкнення напруги лінії 220V;

- контроль працездатності блоку автоматичного увімкнення з резервною лінією живлення (220V);

- контроль працездатності мініелектростанції.

Процедура забезпечення технічної підтримки наступна Користувач або оператор, який використовує прикладне програмне забезпечення реєстру, звертається до Виконавця технічної підтримки УГІС з заявкою про усунення проблеми. Заявкою вважається електронне звернення, яке надіслане через систему технічної підтримки УГІС в «Портал МВК» або паперовий лист на ім’я першого заступника міського голови.

Заявка є підставою для виконання робіт з технічної підтримки. Проблема, яка потребує вирішення, точно та зрозуміло формулюється у заявці.

Заявка на здійснення технічної підтримки реєстру УГІС має наступну інформацію:

- назву реєстру та операторської системи управління даними, в яких існує проблема;

- опис проблеми, щоб фахівець від Виконавця технічної підтримки УГІС зміг відтворити логіку виникнення проблеми та провести дослідження причини проблеми;

- додаткову інформацію - знімки екрану у форматах JPG або PNG;

- періодичність виникнення проблеми;

- критичність проблеми;

- контактні реквізити користувача або оператора з зазначенням телефону.

Порядок виконання робіт по усуненню проблеми:

- заявки приймаються за графіком роботи виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області його структурних підрозділів, комунальних підприємств та комунальних закладів;

- при отримані заявки Виконавець технічної підтримки УГІС повідомляє заявника про початок та плановий термін її опрацювання;

- заявки опрацьовуються у порядку їх надходження. Поза чергою можуть бути опрацьовані заявки з високим рівнем критичності, який визначається адміністрацією за дорученням міського голови або його заступників;

- відповіді про усунення проблем надсилаються користувачу або оператору в електронному вигляді;

- заявки по іншим каналам (зокрема телефон, Viber та інше) не є офіційними і до виконання не приймаються, зазначені засоби зв'язку розглядаються тільки як засіб особистого додаткового спілкування, крім випадків відсутності доступу до УГІС.

Вирішення проблеми може бути відкладено або неможливе з таких причин:

- проблема потребує детальної діагностики, доопрацювання функціоналу та випуску нової версії програмного забезпечення;

- неможливо відтворити описану логіку проблеми;

- користувач або оператор не надав достатньої інформації для вирішення проблеми;

- несвоєчасне надання додаткової інформації за запитом фахівця Виконавця технічної підтримки УГІС;

- проблему викладено некоректно або обговорення проблеми відбувається не конструктивно.

Виконавець технічної підтримки УГІС виконує роботи із внесення змін до програмного коду системного програмного забезпечення, які складаються з адаптації до нових апаратних платформ і технологій, системної інтеграції, забезпечення інтероперабельністі та розбудови платформи міської інформаційної системи, у відповідності до плану робіт затвердженого першим заступником міського голови. Зміни до програмного коду системного програмного забезпечення також вносяться на підставі введення в експлуатацію нової версії програмного забезпечення реєстру, після виконання робіт з технічної підтримки або модернізації.

Вихідний код доопрацьованого системного програмного забезпечення вноситься до випуску нової версії програмного забезпечення. Термін випуску нової версії визначається у процесі діагностики проблеми та відповідно до загального плану розробки програмного забезпечення. У випадках, коли час очікування вирішення проблеми критичний та немає можливості дочекатися випуску нової версії програмного забезпечення, Виконавець технічної підтримки УГІС забезпечує користувача або оператора тимчасовим рішенням проблеми.

**Перелік об’єктів функціонуючої Управлінської геоінформаційної системи для здійснення технічної підтримки:**

1. Шина даних «Перехрестя інформаційних потоків» функціонуючої Управлінської геоінформаційної системи (далі – УГІС) на цифровій платформі Кременчуцької міської територіальної громади, в якій визначені єдині інтерфейси і протоколи взаємодії та обміну даними, в якій відбувається захищений взаємообмін даними розподілених баз даних в реєстрах.
2. Хмарні ресурси та хмарна інфраструктура УГІС для функціонування інформаційної системи «е-ЦНАП Cloud» у 63 ЦНАП населених пунктів.
3. «Реєстр оперативного контролю за станом в місті» затверджений рішенням виконавчого комітету № 601 від 24.10.2014.
4. «Реєстр адрес міста Кременчука» затверджений рішенням виконавчого комітету № 602 від 24.10.2014.
5. Реєстр «Новини міста Кременчука» затверджений рішенням виконавчого комітету № 770 від 19.12.2014.
6. «Земельні ресурси міста Кременчука» затверджений рішенням виконавчого комітету № 87 від 20.02.2015.
7. Реєстр «Вивіски об’єктів в місті Кременчуці» затверджений рішенням виконавчого комітету № 154 від 06.03.2015.
8. Реєстр «Облік кадрів структурних підрозділів апарату виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області» затверджений рішенням виконавчого комітету № 355 від 19.06.2015.
9. Реєстр «Договори про залучення коштів замовників на розвиток інженерно-транспортної та соціальної інфраструктури м. Кременчука» затверджений рішенням виконавчого комітету № 363 від 19.06.2015.
10. Реєстр «Реєстрація вхідної та вихідної документації Фонду міського майна Кременчуцької міської ради» затверджений рішенням виконавчого комітету № 395 від 03.07.2015.
11. Реєстр «Отримувач послуг ЦНАП. Міграційні питання» затверджений рішенням виконавчого комітету № 412 від 03.07.2015.
12. Реєстр «Реєстрація вхідної та вихідної документації юридичного управління виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області» затверджений рішенням виконавчого комітету № 413 від 03.07.2015.
13. Реєстр «Реєстрація вхідної та вихідної документації відділу по роботі із зверненнями громадян виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області» затверджений рішенням виконавчого комітету № 431 від 24.07.2015.
14. Реєстр «Об’єкти зовнішньої реклами в м. Кременчуці» затверджений рішенням виконавчого комітету № 447 від 24.07.2015.
15. Реєстр «Використання енергоносіїв» затверджений рішенням виконавчого комітету № 454 від 24.07.2015.
16. Реєстр «Реєстрація вхідної та вихідної документації управління житлово-комунального господарства виконавчого комітету Кременчуцької міської ради» затверджений рішенням виконавчого комітету № 469 від 07.08.2015.
17. Реєстр «Отримувач послуг ЦНАП» затверджений рішенням виконавчого комітету № 530 від 04.09.2015.
18. Реєстр «Розміщення малих архітектурних форм в м. Кременчуці» затверджений рішенням виконавчого комітету № 599 від 02.10.2015.
19. Реєстр «Розміщення металоконструкцій в м. Кременчуці» затверджений рішенням виконавчого комітету №600 від 02.10.2015.
20. Реєстр «Рішення виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області» затверджений рішенням виконавчого комітету №770 від 29.08.2016.
21. Реєстр «Розпорядження міського голови з основної діяльності, адміністративно-господарських питань та про відрядження» затверджений рішенням виконавчого комітету №811 від 02.09.2016.
22. Реєстр «Реєстрація вхідної та вихідної документації, запитів на інформацію відділу по роботі з документами виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області» затверджений рішенням виконавчого комітету №874 від 19.09.2016.
23. «Реєстр громади міста Кременчука» затверджений рішенням виконавчого комітету № 1198 від 12.12.2016 та №155 від 03.03.2017.
24. Реєстр «Об’єкти оренди, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Кременчука» затверджений рішенням виконавчого комітету №1273 від 26.12.2016.
25. Реєстр «Закріплені об’єкти благоустрою» затверджений рішенням виконавчого комітету №1277 від 26.12.2016.
26. Реєстр «Реєстрація вхідної та вихідної документації Автозаводської районної адміністрації виконавчого комітету Кременчуцької міської ради», затверджений рішенням виконавчого комітету №1311 від 27.11.2017.
27. Реєстр «Банк даних дітей, які потребують особливої соціальної уваги та підтримки, для направлення до дитячих закладів оздоровлення та відпочинку за рахунок бюджетних коштів» затверджений рішенням виконавчого комітету №1416 від 11.12.2017.
28. Реєстр «Банк даних дітей міста Кременчука для здійснення часткового відшкодування частини вартості путівки за рахунок бюджетних коштів» затверджений рішенням виконавчого комітету №1417 від 11.12.2017.
29. Реєстр «Набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» затверджений рішенням виконавчого комітету №70 від 29.01.2018.
30. Реєстр «Деклараційний реєстр найменувань об’єктів торгівлі та сфери послуг у м. Кременчук» затверджений рішенням виконавчого комітету №237 від 16.03.2018.
31. Реєстр «Реєстрація вхідної та вихідної документації комунального госпрозрахункового житлово-експлуатаційного підприємства «Автозаводське» затверджений рішенням виконавчого комітету №296 від 23.03.2018.
32. Реєстру «Реєстрація вхідної та вихідної документації Крюківської районної адміністрації виконавчого комітету Кременчуцької міської ради» затверджений рішенням виконавчого комітету №323 від 30.03.2018.
33. Реєстр «Електронна рада» затверджений рішенням виконавчого комітету №324 від 30.03.2018.
34. Реєстр «Результативні частини протоколів зборів співвласників багатоквартирних будинків та об’єднань співвласників багатоквартирних будинків» затверджений рішенням виконавчого комітету №367 від 06.04.2018.
35. Реєстр «Реєстр дітей м. Кременчука віком від 0 до 18 років Департаменту освіти виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області» затверджений рішенням виконавчого комітету №647 від 25.05.2018.
36. Реєстр «Розміщення стаціонарних тимчасових споруд для провадження підприємницької діяльності на території м. Кременчука» затверджений рішенням виконавчого комітету №1143 від 10.09.2018.
37. Реєстр «Протоколи засідань виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області» затверджений рішенням виконавчого комітету №1306 від 12.10.2018.
38. Реєстр «Банк даних учасників громадських оплачуваних робіт для учнівської та студентської молоді, організованих під час літніх канікул та у вільний від навчання час» затверджений рішенням виконавчого комітету №307 від 07.03.2019.
39. Реєстр «Стан навколишнього середовища м. Кременчука» затверджений рішенням виконавчого комітету №948 від 12.07.2019.
40. Реєстр «Зупинки громадського транспорту міста Кременчука» затверджений рішенням виконавчого комітету №1423 від 25.10.2019.
41. Реєстр «Реєстр отримувачів житлових субсидій, пільг, соціальних допомог і компенсацій м. Кременчука» затверджений рішенням виконавчого комітету №1445 від 25.10.2019.
42. Реєстр «Реєстр споживачів Кременчуцького КАТП 1628» затверджений рішенням виконавчого комітету №267 від 02.03.2020.
43. Реєстр «Реєстрація вхідної та вихідної документації департаменту соціального захисту населення та питань АТО виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області та підпорядкованих установ» затверджений рішенням виконавчого комітету № 412 від 19.03.2020.
44. Реєстр «Реєстрація вхідної та вихідної документації управління у справах сімей та дітей виконавчого комітету Кременчуцької міської ради та підпорядкованих установ» затверджений рішенням виконавчого комітету № 938 від 07.07.2020.
45. Реєстр «Банк даних дітей, які потребують особливої соціальної уваги та підтримки, для направлення до дитячих закладів оздоровлення та відпочинку за рахунок бюджетних коштів» затверджений рішенням виконавчого комітету № 142 від 31.12.2020.
46. Реєстр «Банк даних дітей Кременчуцької міської територіальної громади для здійснення відшкодування частини вартості путівки дитячим закладам оздоровлення та відпочинку за надані послуги з оздоровлення та відпочин-ку дітей за рахунок бюджетних коштів» затверджений рішенням виконавчого комітету № 143 від 31.12.2020.
47. Реєстр «Банк даних дітей з інвалідністю, які не здатні до самообслуговування, разом з супроводжуючою особою для направлення до дитячого закладу оздоровлення та відпочинку за рахунок коштів бюджету Кременчуцької міської територіальної громади» затверджений рішенням виконавчого комітету № 1 від 06.01.2021.
48. Реєстр «Деклараційний реєстр найменувань об’єктів торгівлі та сфери послуг Кременчуцької міської територіальної громади» затверджений рішенням виконавчого комітету № 466 від 12.04.2021.
49. Реєстр «Реєстр розміщених тимчасових збірно-розбірних металевих конструкцій (гаражів) для зберігання транспортних засобів на території Кременчуцької міської територіальної громади» затверджений рішенням виконавчого комітету №1290 від 17.09.2021.
50. Реєстр «Проєкти програм розвитку Кременчуцької міської територіальної громади» затверджений рішенням виконавчого комітету №248 від 31.04.2022.
51. Веб-додаток «Електронні звернення та петиції» (<https://petition.kremen.gov.ua>).
52. Веб-додаток «Електронний кабінет депутата» (<https://deputat.kremen.org.ua>).
53. Веб-додаток «Обліково-контрольна система. Аналітик».
54. Веб-портал центру надання адміністративних послуг м. Кременчука (<https://kremen.gov.ua>).
55. Веб-портали центрів надання адміністративних послуг 44-ти населених пунктів України.
56. Веб-портал об’єкти комунальної власності (<https://mayno.kremen.org.ua>).
57. Веб-додаток системи обліку та використання сертифікатів на отримання послуг з позашкільної освіти у місті Кременчуці (<https://educ.kremen.org.ua/site/year>).
58. Веб-портал «Деклараційний реєстр найменувань об’єктів торгівлі та сфери послуг» (<https://trade.kremen.org.ua>).
59. Веб-додаток сервісу для публічного обговорення щодо перейменувань об’єктів топоніміки.
60. Веб-додаток сервісу перепусток з QR кодами.
61. Веб-додаток сервісу програмного забезпечення ЦНАП для реєстрації/компенсацій власникам житла за розміщення ВПО.
62. Веб-ресурс Кременчук Нормативно-правова база (<https://npa.kremen.gov.ua>).

Вимоги регламентних документів до надання послуг:

- Положення про інформаційні ресурси затверджене рішенням Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області від 18.08.2021 року;

- Програма цифрової трансформації Кременчуцької міської територіальної громади на 2022 – 2025 роки затверджена рішенням Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області від 09 грудня 2022 року;

- рішення виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області від 16.11.2018 №1482 «Про затвердження регламенту створення реєстрів, технічної підтримки реєстрів, модернізації та розробки нових модулів програмного забезпечення реєстрів».

Даний перелік не є вичерпним. Вимоги законодавства України, нормативних та керівних документів, що стосуються реєстрів уточняються на етапі надання послуг.