

м. Київ

«25» 01 2024 року

Товариство з обмеженою відповідальністю «КІТСОФТ ПЛЮС», в особі директора Єфремова Олександра Сергійовича, який діє на підставі Статуту (далі – Виконавець), з однієї сторони, та

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, в особі керівника апарату Кострикіна Олега Валерійовича, який діє на підставі Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та наказу НКРЕКП від 02.04.2020 № 69-к «Про призначення Кострикіна О.В.», (далі – Замовник), з другої сторони, (далі разом іменуються Сторони, а кожна окремо – Сторона), уклали цей договір (далі – Договір) про таке:

1. Предмет Договору

1.1. У порядку та на умовах, визначених Договором, Виконавець бере на себе зобов'язання надати Замовнику послуги з технічної та сервісної підтримки офіційного вебсайту Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – Послуги), а Замовник зобов'язується у порядку та на умовах, визначених цим Договором, прийняти та оплатити такі Послуги. Код відповідно до національного класифікатора України «Єдиний закупівельний словник» ДК 021:2015:72250000-2: Послуги, пов'язані з системами та підтримкою.

1.2. Обсяги закупівлі Послуг, що надаються за цим Договором, можуть бути зменшені в залежності від реального фінансування видатків Замовника, шляхом укладення відповідної додаткової угоди.

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

1.4. Ціна та строк Послуг, що надаються за Договором, визначаються згідно з додатком 1 (Специфікація) до Договору, що є невід'ємною його частиною.

1.5. Технічні вимоги, склад та результати Послуг, що надаються за Договором, визначаються згідно з додатком 2 (Технічні вимоги) до Договору, що є невід'ємною його частиною.

2. Якість наданих Послуг

2.1. Якісними вважаються Послуги, які відповідають вимогам діючого законодавства України та умовам Договору. Замовник має право відмовитися від прийняття Послуг, якщо їх якість не відповідає зазначеним умовам.

2.2. Виконавець надає в обумовлені терміни Послуги Замовнику, за свій рахунок у погоджений Сторонами строк усуває недоліки (дефекти), які виявилися у процесі споживання Послуг.

3. Ціна Договору

3.1. Ціна за Договором становить: 918 994 грн 56 коп. (*дев'ятсот вісімнадцять тисяч дев'ятсот дев'яносто чотири гривні 56 коп.*) з ПДВ, 765 828 грн 80 коп. (*сімсот шістдесят п'ять тисяч вісімсот двадцять вісім гривень 80 коп.*) без ПДВ, 153 165 грн 76 коп. (*сто п'ятдесят три тисячі сто шістдесят п'ять гривень 76 коп.*) ПДВ.

3.2. Ціна за Договором може бути змінена за взаємною згодою Сторін з урахуванням пункту 13.4. Договору.

4. Порядок та строки надання Послуг

4.1. Строк надання Послуг: з 01.02.2024 до 31.12.2024 включно.

4.2. Надання Послуг здійснюється Виконавцем на території Замовника за адресою: м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19 або за допомогою віддаленого доступу.

4.3. Обмін інформацією між Виконавцем і Замовником, оперативний контроль стану виконання Послуг за Договором та реалізації зауважень, здійснюється з використанням системи електронної пошти за адресою: support@kitsoft.ua.

4.4. Виконавець щомісяця передає замовнику інформаційний звіт за формою, узгодженою Сторонами (додаток 3 до Договору), який надається Замовникові разом з актом прийому-передачі наданих Послуг (далі – Акт).

Передача та приймання Послуг проводиться на підставі Акту.

4.5. Замовник протягом 7 (семи) робочих днів з дати отримання від Виконавця Акту розглядає його та приймає рішення про його підписання або, у разі наявності недоліків, направляє Виконавцеві письмову вмотивовану відмову від прийняття Послуг.

4.6. У разі виявлення недоліків у Послугах уповноваженими представниками Сторін складається акт виявлених недоліків із зазначенням обставин, за яких вони були виявлені, та строку їх усунення.

4.7. Виявлені недоліки усуваються Виконавцем протягом строків, визначених в акті виявлених недоліків.

У разі порушення строків усунення недоліків, зазначених в акті виявлених недоліків, понад 5 днів, Замовник має право розірвати Договір в односторонньому порядку, повідомивши про це Виконавця не менш ніж за 5 (п'ять) календарних днів до дати розірвання.

4.8. Усунення всіх виявлених недоліків відповідно до акту виявлених недоліків здійснюється Виконавцем власними силами, засобами та за власний рахунок.

5. Порядок здійснення розрахунків

5.1. Розрахунки за Договором здійснюються на підставі Акту у безготівковій формі шляхом перерахування коштів на розрахунковий рахунок Виконавця.

5.2. Виконавець надає Замовнику два примірники підписаного зі своєї сторони Акту за попередній місяць не пізніше першого робочого дня місяця, що слідує за звітним. У разі відсутності зауважень до наданих Послуг, Замовник повертає Виконавцю підписаний примірник Акту за попередній місяць протягом 7 (семи) робочих днів з дня його отримання від Виконавця.

5.3. Замовник здійснює оплату наданих Послуг щомісячно протягом 7 (семи) робочих днів з дати підписання Акту.

5.4. Оплату Послуг за грудень Замовник здійснює протягом 7 (семи) робочих днів після підписання Акту, який Виконавець повинен надати до 20 грудня.

6. Зобов'язання Сторін

6.1. Замовник зобов'язаний:

6.1.1. Своєчасно та у повному обсязі здійснити оплату за надані Виконавцем Послуги;

6.1.2. Приймати надані Виконавцем Послуги згідно з Актом, якщо якість Послуг відповідає умовам Договору;

6.1.3. За заявкою Виконавця надавати йому інформацію (усно або письмово), необхідну для надання Послуг за Договором;

6.1.4. Забезпечувати представникам Виконавця безперешкодний доступ у заздалегідь узгоджений час на територію Замовника для надання Послуг;

6.1.5. Надавати фахівцям Виконавця можливість віддаленого захищеного підключення до технологічного майданчика Замовника з використанням технологій VPN.

6.2. Замовник має право:

6.2.1. Своєчасно та у повному обсязі отримувати від Виконавця Послуги;

6.2.2. Зменшувати обсяг закупівлі Послуг та відповідно ціну Договору у залежності від реального фінансування видатків Замовника;

6.2.3. Повернути Виконавцю Акт без здійснення оплати у разі його неналежного оформлення (відсутність печатки (за наявності), підписів тощо);

6.2.4. Визначити осіб, відповідальних за контроль надання Послуг, за технічну і програмну підтримку послуг, пов'язаних із виконанням Договору, а у разі тимчасової відсутності таких осіб забезпечити їх заміну.

6.2.5. Ініціювати дострокове розірвання Договору у разі невиконання зобов'язань Виконавцем, письмово повідомивши його про це за 10 (десять) робочих днів.

6.3. Виконавець зобов'язаний:

6.3.1. Забезпечити надання Послуг Замовнику у строки, встановлені умовами Договору;

6.3.2. Забезпечити надання Послуг Замовнику, якість та обсяги яких відповідають вимогам, установленим Договором;

6.3.3. Оформлювати Акт у двох примірниках та надавати їх Замовнику для підписання у строки та порядку, встановлені у Договорі;

6.3.4. При наданні Послуг на території Замовника дотримуватись правил пожежної безпеки, охорони праці, а також робочого розпорядку, який діє на території Замовника;

6.3.5. Інформувати Замовника про будь-які обставини, що заважають виконувати зобов'язання за Договором;

6.3.6. Своєчасно попередити Замовника про наявність незалежних від Виконавця обставин, що загрожують строкам та якості надання Послуг за Договором;

6.3.7. У разі отримання від Замовника обґрунтованих зауважень щодо наданих Послуг, усунути недоліки за власний рахунок і у строки, узгоджені Сторонами;

6.3.8. Призначити відповідальних осіб за надання Послуг за Договором та забезпечити заміну на випадок їх відсутності.

6.4. Виконавець має право:

6.4.1. Своєчасно та у повному обсязі отримувати плату за надані Замовнику Послуги, передбачені Договором;

6.4.2. Ініціювати дострокове розірвання Договору у разі невиконання зобов'язань Замовником, письмово повідомивши його про це за 10 (десять) робочих днів.

7. Відповідальність Сторін

7.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.

7.2. За надання неякісних Послуг Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі 20 (двадцяти) відсотків від ціни Договору.

7.3. У випадку порушення термінів оплати, зазначених у пункті 5.3 Договору, Замовник сплачує Виконавцю пеню у розмірі 0,1 (нуль цілих одна десята) відсотка від вартості неоплачених Послуг за кожен день прострочення виконання, але не більше подвійного розміру облікової ставки НБУ, що діяла у період нарахування пені.

7.4. У випадку порушення Виконавцем порядку та строків надання Послуг, зазначених у розділі 4 Договору, Виконавець сплачує Замовнику пеню у розмірі 0,1 (нуль цілих одна десята) відсотка від ціни Договору за кожен день прострочення, а за прострочення понад 30 (тридцять) днів додатково стягується штраф у розмірі 7 (семи) відсотків від ціни Договору.

7.5. Сплата штрафних санкцій здійснюється Стороною, яка порушила зобов'язання за Договором, протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання письмової вимоги від іншої Сторони.

7.6. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання своїх зобов'язань за Договором.

7.7. У разі не проведення органами казначейства платежів на рахунках Замовника, відсутності фінансового ресурсу Єдиного казначейського рахунку, передбачені цим Договором та законодавством України штрафні санкції за прострочення розрахунків за Договором до Замовника у цей період не застосовуються.

7.8. У випадку реорганізації однієї із Сторін, права і обов'язки за Договором, включаючи відповідальність за невиконання або неналежне виконання обов'язків за цим Договором, переходять до її правонаступника.

7.9. Сторони погодились, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», що персональні дані (прізвища, ім'я, по батькові, паспортні дані, відомості про місце роботи та посаду фізичної особи – представника контрагента), які стали відомі Сторонам у зв'язку з укладанням Договору, включаються до баз персональних даних Сторін.

8. Обставини непереборної сили

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором якщо доведуть, що належне виконання виявилось неможливим внаслідок обставин непереборної сили.

Обставинами непереборної сили (форс-мажорними обставинами) є надзвичайні та невідворотні обставини, які об'єктивно впливають на виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору, обов'язків за законодавчими і іншими нормативними актами, дію яких неможливо було передбачити та дія яких унеможливує їх виконання протягом певного періоду часу, визначені частиною другою статті 14¹ Закону України «Про торгово-промислові палати в Україні».

8.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

8.3. Сторони домовилися, що у випадку виникнення обставин непереборної сили, незалежних від волі Сторін Договору, виконання зобов'язань за цим Договором на час дії цих обставин призупиняється.

8.4. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України або іншим уповноваженим органом у порядку, визначеному законодавством України.

8.5. Після припинення дії обставин непереборної сили виконання своїх зобов'язань Сторонами за цим Договором поновлюється.

8.6. У разі, коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 (тридцять) днів, кожна зі Сторін в установленому порядку має право розірвати Договір.

9. Конфіденційність

9.1. Кожна зі Сторін зобов'язується тримати в таємниці і захищати конфіденційність всієї інформації і документації, переданою їй іншою Стороною, а також всієї інформації і документації, що стала їй відома в ході виконання цього Договору та у зв'язку з ним, у тому числі така, що стала відома у ході переговорів, і у тому числі будь-які дані без обмеження, бази даних, вихідні коди програмного забезпечення, будь-яка інша інформація.

9.2. Жодна із Сторін не повинна використовувати, розкривати чи будь-яким способом повідомляти будь-якій іншій особі деталі будь-якої конфіденційної інформації без попередньої письмової згоди іншої Сторони.

9.3. Сторони несуть відповідальність за персонал, задіяний до виконання цього Договору. Сторони повинні інструктувати свій персонал щодо конфіденційності і цінності інформації, у тому числі будь-які дані без обмеження, бази даних, вихідні коди програмного забезпечення.

10. Антикорупційні застереження

10.1. Сторони зобов'язуються дотримуватися і забезпечити дотримання вимог антикорупційного законодавства України.

10.2. Сторони підтверджують, що їх працівники ознайомлені про кримінальну, адміністративну, цивільно-правову та дисциплінарну відповідальність за порушення антикорупційного законодавства України.

10.3. Сторони Договору визнають проведення процедур щодо запобігання корупції і контролюють їх дотримання. При цьому Сторони докладають розумні зусилля щоб мінімізувати ризик ділових відносин з контрагентами, які можуть бути залучені у корупційну діяльність, а також надають взаємне сприяння один одному в цілях запобігання

корупції. При цьому Сторони забезпечують реалізацію процедур з проведенням перевірок з метою запобігання ризиків залучення Сторін у корупційну діяльність.

11. Вирішення спорів

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

11.2. У випадку, якщо Сторони не досягнуть згоди, спір вирішується у судовому порядку відповідно до законодавства України.

12. Строк дії Договору

Договір набирає чинності з дати його підписання та діє до 31 грудня 2024 року, але у будь-якому випадку до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором.

13. Інші умови

13.1. Цей Договір з додатками до нього укладається і підписується у двох оригінальних примірниках українською мовою, які мають однакову юридичну силу.

13.2. Договір укладається відповідно до Цивільного кодексу України та Господарського кодексів України з урахуванням положень статті 41 Закону України «Про публічні закупівлі» (крім частин другої – п'ятої, сьомої – дев'ятої цієї статті) та постанови КМУ від 12 жовтня 2022 року № 1178.

13.3. Договір може бути достроково розірваний за згодою Сторін та в інших випадках, передбачених законодавством України або Договором.

13.4. Істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань сторонами в повному обсязі, крім випадків:

- зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків замовника. Сторони можуть внести зміни до договору у разі зменшення обсягів закупівлі, зокрема з урахуванням фактичного обсягу видатків Замовника, а також у випадку зменшення обсягу споживчої потреби. В такому випадку ціна договору зменшується в залежності від зміни таких обсягів.

- покращення якості предмета закупівлі, за умови що таке покращення не призведе до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю. Сторони можуть внести зміни до договору у випадку покращення якості предмета договору за умови, що така зміна не призведе до зміни предмета договору та відповідає тендерній документації в частині встановлення вимог та функціональних характеристик до предмета закупівлі і є покращенням його якості;

- продовження строку дії договору про закупівлю та/або строку виконання зобов'язань щодо передачі товару, виконання робіт, надання послуг у разі виникнення документально підтверджених об'єктивних обставин, що спричинили таке продовження, у тому числі обставин непереборної сили, затримки фінансування витрат замовника, за умови, що такі зміни не призведуть до збільшення суми, визначеної в договорі про закупівлю;

- погодження зміни ціни в договорі про закупівлю в бік зменшення (без зміни кількості (обсягу) та якості товарів, робіт і послуг). Сторони договору про закупівлю можуть внести зміни до договору у разі узгодженої зміни ціни в бік зменшення без зміни кількості (обсягу) та якості послуг. Сума договору про закупівлю зменшується пропорційно узгодженому зменшенню ціни;

- зміни ціни в договорі про закупівлю у зв'язку з зміною ставок податків і зборів та/або зміною умов щодо надання пільг з оподаткування – пропорційно до зміни таких ставок та/або пільг з оподаткування, а також у зв'язку з зміною системи оподаткування пропорційно до зміни податкового навантаження внаслідок зміни системи оподаткування. Сторони можуть внести зміни до договору у зв'язку зі зміною ставок податків і зборів та/або зміною умов щодо надання пільг з оподаткування - пропорційно до зміни таких ставок та/або пільг з оподаткування. Зміна ціни у зв'язку із зміною ставок податків і зборів може відбуватися як в бік збільшення, так і в бік зменшення, сума договору може змінюватися в залежності від таких змін без зміни обсягу закупівлі;

- зміни умов у зв'язку із застосуванням положень частини шостої статті 41 Закону України «Про публічні закупівлі».

13.5. Усі зміни та доповнення до цього Договору оформлюються письмово та підписуються уповноваженими представниками Сторін. Сторона-ініціатор внесення змін до Договору надсилає у порядку, передбаченому нормами чинного законодавства України іншій Стороні зміни (проект додаткової угоди) до Договору. Сторона, яка одержала зміни до Договору, має право протягом 10 (десяти) календарних днів у разі згоди оформити такі зміни. У разі, якщо Сторони не досягли згоди щодо змін до Договору, або не отримали відповіді на запропоновані зміни в установленний строк, така додаткова угода до Договору вважається неукладеною.

13.6. Сторони несуть повну відповідальність за достовірність вказаних ними у Договорі свого місцезнаходження та інших реквізитів і зобов'язуються письмово повідомити іншу Сторону (шляхом направлення рекомендованого листа з описом) про їх зміну не пізніше 7 (семи) календарних днів після настання таких змін, а у разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних із цим несприятливих наслідків.

13.7. Одностороння відмова від виконання зобов'язань, що виникли у Сторін на підставі цього Договору, не допускається, крім випадків передбачених Договором.

14. Додатки до договору

Додатки, які є невід'ємною частиною Договору:

Додаток 1 – Специфікація.

Додаток 2 – Технічні вимоги.

Додаток 3 – Інформаційний звіт (зразок).

Реквізити Сторін

Виконавець

**Товариство з обмеженою
відповідальністю
«КІТСОФТ ПЛЮС»**

03083, м. Київ, проспект Науки, буд. 50
IBAN UA933052990000026004035011223
в АТ КБ «ПРИВАТБАНК», м. Київ
МФО 305299

код ЄДРПОУ: 41158902

Платник податку на прибуток на
загальних підставах, платник ПДВ
Телефон: +38 (044) 290-41-17,
+38 (097) 014-92-72

Директор



О.С. Єфремов

Замовник

**Національна комісія, що здійснює державне
регулювання у сферах енергетики та
комунальних послуг**

03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19
р/р UA378201720343141001100089160
МФО 820172

Державна казначейська служба України
м. Київ

код ЄДРПОУ: 39369133

Телефон: (044) 204-70-51

Керівник апарату



О.В. Кострикін

НКРЕКП ПОГОДЖЕНО:

ДОДМ

ФЕВ

ВБ03

ЮД

СПЗВК

СОКВК

Додаток 1
до Договору № 4/2024
від «25» 01 2024 р.

Специфікація

№ п/п	Найменування послуг	Одиниця виміру	Кількість	Ціна за місяць, грн, без ПДВ	Загальна вартість, грн., без ПДВ
1	Послуги з технічної та сервісної підтримки офіційного вебсайту Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	Місяць	11	69 620, 80	765 828, 80
Всього без ПДВ, грн:					765 828, 80
ПДВ, грн:					153 165, 76
Разом, з ПДВ, грн:					918 994, 56

Виконавець
Товариство з обмеженою
відповідальністю
«КІТСОФТ ПЛЮС»
код ЄДРПОУ: 41158902
Директор

О.С. Єфремов



Замовник
Національна комісія, що здійснює державне
регулювання у сферах енергетики та
комунальних послуг
код ЄДРПОУ: 39369133
Керівник апарату

О.В. Кострикін



Технічні вимоги

надання послуг з технічної і сервісної підтримки офіційного вебсайту Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

1. Загальні відомості

Склад Послуг:

Технічна та сервісна підтримка:

Моніторинг працездатності Вебсайту:

- доступність Вебсайту;
- доступність хостингу/серверів;
- використання ресурсів/навантаження на серверах;
- ssl сертифікати;
- робота ReCaptcha;
- закритість адміністративної панелі у світ;
- доступність Вебсайту для індексації Google Robots.txt;
- наявність та коректна робота Google Analytics;
- захист Вебсайту (порти, протоколи безпеки);
- створення резервних копій інформації для можливого відновлення.

Реагування на події моніторингу (супровід ПЗ Вебсайту в робочий час пн. - пт. з 9:00 по 18:00):

- реагування спеціаліста системного адміністрування;
- усунення причин збою в роботі, що належать до компетенції Виконавця;
- відновлення роботи Вебсайту в разі збою, що належать до компетенції Виконавця.

Налаштування віртуальних серверів:

- встановлення платних ssl сертифікатів або автоматичне оновлення безкоштовних;
- налаштування процесу розгортання оновлень Порталу (CI/CD);
- налаштування первинного захисту від DDoS атак.

Налаштування резервного копіювання Вебсайту:

- аналіз та підготовка регламенту резервного копіювання;
- регламент резервного копіювання сервера;
- регламент резервного копіювання бази даних;
- відновлення з бекапів у разі збою роботи серверу або бази даних.

Обслуговування комп'ютерної програми "Система управління контентом вебсайтів, реєстрів та інформаційних систем":

- усунення системних помилок та технічних збоїв Вебсайту;
- обробка заявок та комунікація зі службою технічної підтримки через email, загальна група в месенджерах.

Для надання послуг за договором Виконавець має залучати фахівців таких напрямків:

- Керівник проекту;
- Розробник (back-end);
- Розробник (front-end);
- Системний адміністратор;
- Розробник баз-даних;
- Спеціаліст з якості програмного забезпечення (тестувальник / QA);
- Менеджер технічної підтримки.

2 Функціональні вимоги

Сервісна та технічна підтримка вебсайту Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – Вебсайт) має здійснюватися з 9:00 – 18:00 в робочі дні.

Після виявлення Виконавцем в результаті моніторингу або повідомлення Замовника визначеними в договорі каналами зв'язку (електронна пошта, телефон, тощо) про наявність проблем в роботі Вебсайту Виконавець забезпечує оперативне відновлення повнофункціональної роботи Вебсайту. Класифікація проблем в роботі Вебсайту за рівнем критичності та час їх усунення наведена в таблиці 1.

Замовник надає Виконавцю доступ для оперативного збору необхідної для усунення проблем додаткової інформації (операційне системне середовище, інформація стосовно встановленого програмного забезпечення, фрагменти вмісту відповідних log-файлів, інших системних файлів, метаданих, знімки екранів персональних комп'ютерів користувачів, тощо).

Помилкою в роботі програмного забезпечення Вебсайту називається нездатність Вебсайту функціонувати у відповідності з експлуатаційною документацією. Помилками не визнаються будь-які помилки в програмному забезпеченні і обладнанні третіх осіб, що використовуються Замовником при експлуатації Вебсайту.

Недоліком в роботі програмного забезпечення Вебсайту є невідповідність роботи програмного забезпечення Вебсайту встановленим на даний час відповідним бізнес-процесам Замовника.

Замовник повідомляє Виконавця (надсилає запит) визначеними в договорі каналами зв'язку (електронна пошта, телефон, тощо) про наявність помилок та недоліків. Критичною помилкою вважається помилка, яка призводить до непрацездатності всього Вебсайту або основних модулів. Критичність помилок визначається Замовником та узгоджується з Виконавцем.

Виправлення некритичних помилок та визначених Замовником недоліків в роботі програмного забезпечення Вебсайту здійснюється Виконавцем за узгодженням із Замовником планом.

Класифікація помилок в роботі Вебсайту за рівнем критичності та час їх усунення наведена в таблиці 1.

Замовник надає Виконавцю доступ для оперативного збору необхідної для виправлення помилок та недоліків додаткової інформації (операційне системне середовище, інформація стосовно встановленого програмного забезпечення, фрагменти вмісту відповідних log-файлів, інших системних файлів, метаданих, знімки екранів персональних комп'ютерів користувачів, тощо).

Виконавець з метою моделювання та забезпечення виправлення помилок та недоліків програмного забезпечення Вебсайту створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище.

Виконавець повідомляє Замовника визначеними в договорі каналами зв'язку (електронна пошта, телефон, тощо) про прийняття/неприйняття запиту про усунення помилки або недоліку в роботу та про орієнтовні терміни їх усунення. Виконавець забезпечує встановлення нової версії програмного забезпечення Вебсайту на потужностях Замовника після виправлення помилок та недоліків. У разі, якщо опрацювати запит в терміни, зазначені в таблиці 1, неможливо через технології, що застосовуються (копіювання даних, пошук великого обсягу помилок, завантаження великого обсягу даних, зміна великого обсягу конфігураційних налаштувань програмного забезпечення Вебсайту тощо), відповідальний представник Виконавця повинен узгодити з відповідальним представником Замовника новий більш пізній термін виконання такого запиту.

Таблиця 1.

Терміни реагування на запити

Тип запиту	Пріоритет*	Початкова реакція	Термін усунення/виконання
Несправність та помилки в роботі Вебсайту	Критично	30 хв	3 години
	Терміново	1 година	8 годин
	Не терміново	2 години	24 години
Недоліки в роботі Вебсайту	Терміново	8 годин	32 години
	Не терміново	16 годин	40 годин
Консультації по роботі Вебсайту	Критично	30 хв	2 години
	Терміново	1 година	8 годин
	Не терміново	2 години	16 годин

* - за пріоритетом розрізняють такі види проблем:

1. Критично – проблема призводить до неприцездатності всієї системи, чи окремого модулю, або до неможливості використання модулю користувачами при виконанні функціональних обов’язків;

2. Терміново - проблема призводить до суттєвого зниженні продуктивності Вебсайту, виникають труднощі з використанням задокументованих функцій Вебсайту;

3. Не терміново - проблема не призводить до суттєвого зниженні продуктивності Вебсайту або скорочення доступної функціональності.

3. Нефункціональні вимоги

Програмне забезпечення (далі – ПЗ) Вебсайту повинно мати архітектуру, побудовану на сучасних промислових технологіях зберігання, обробки, аналізу даних та доступу до них, забезпечувати одночасну роботу користувачів.

ПЗ Вебсайту повинно базуватися на:

- застосуванні сучасних інформаційних технологій;
- застосуванні правила централізованого накопичення, зберігання та обробки інформації;
- підтримці актуальності, повноти, несуперечності, цілісності та доступності інформації;
- забезпеченні надійного захисту інформації від порушення її цілісності, витоку та блокування згідно з порядком, встановленим нормативно-правовими державними актами і нормативними документами в галузі захисту інформації;
- забезпеченні надійності, резервування компонентів технічного забезпечення ПЗ Вебсайту;
- забезпеченні централізованого управління, безперервного контролю функціонування та централізованого налаштування ПЗ Вебсайту та його компонентів;
- використанні сучасних засобів програмної інженерії.

ПЗ Вебсайту повинно відповідати вимогам та мати такі характеристики та функціональність:

- використання кращих практик щодо зручності користувацького інтерфейсу та побудови інформаційної архітектури;
- розробник під час технічного супроводження ПЗ Вебсайту повинен застосовувати як середовище розробки і системи управління вихідним кодом спеціальне програмне забезпечення GitLab Community Edition.

ПЗ Вебсайту повинно забезпечувати відповідність таким характеристикам:

- максимальний час відклику компонентів ПЗ Вебсайту (API, вебінтерфейс, мобільний інтерфейс): не більше ніж 3 сек;
- середній час реагування (цільового відгуку) компонентів ПЗ Вебсайту за умови 100 запитів в секунду: не більше ніж 0,5 сек;

- середній час реагування компонентів ПЗ Вебсайту за умови одночасної роботи 1000 користувачів: не більше ніж 0,5 сек;
- можливість зберігання журналів операцій протягом усього часу використання компонентів ПЗ Вебсайту (за наявності апаратних потужностей);
- можливість оновлення будь-яких компонентів ПЗ Вебсайту без зупинки сервісу;
- здатність до горизонтального масштабування в режимі реального часу без зупинки сервісу;
- можливість формування холодних резервних копій усіх компонентів із забезпеченням цілісності даних та можливості розгортання всіх компонентів ПЗ Вебсайту з холодних копій у цілісному та працездатному вигляді.

Час роботи не повинен погіршуватися під час:

- порядкового зростання кількості користувачів;
- зростання об'єму бази даних у декілька разів від початкового значення на момент дослідної експлуатації.

Збереження працездатності повинне забезпечуватися надійністю роботи під час відмови одного або декількох компонентів за рахунок їх резервування. При цьому повинна вимагатися мінімальна увага з боку адміністратора щодо реакції на усунення наслідків відмов компонентів.

Збереження даних повинне забезпечуватися програмно-апаратними засобами та механізмами обміну інформації.

Надійність компонентів ПЗ Вебсайту повинно бути забезпечена за такими напрямками:

- забезпечення працездатності ПЗ Вебсайту;
- збереження даних ПЗ Вебсайту.

Надійність повинна забезпечуватись за рахунок:

- використання сучасних технологій програмування ПЗ Вебсайту та забезпечення якісного тестування;
- резервування компонентів та їх елементів;
- режиму автоматичного аналізу поточного стану (у реальному стані через систему Zabbix) та відновлення працездатності у відповідності до регламенту відновлювальних робіт;
- організації систематичного резервного копіювання та архівного зберігання інформації на обладнанні Замовника;
- апаратно-програмного захисту роботи від стороннього несанкціонованого програмно-апаратного втручання;
- сумісності технічних засобів та програмного забезпечення.

Виконавець
Товариство з обмеженою
відповідальністю
«КІТСОФТ ПЛЮС»
код ЄДРПОУ: 41158902
Директор



О.С. Єфремов

Замовник
Національна комісія, що здійснює державне
регулювання у сферах енергетики та
комунальних послуг
код ЄДРПОУ: 39369133
Керівник апарату



О.В. Кострикін

Інформаційний звіт

щодо наданих послуг з технічної та сервісної підтримки офіційного вебсайту
Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та
комунальних послуг.

№№	Зміст робіт, що входять до складу Послуг	Початок	Завершення
1			
2			
3			

Директор _____
ПІБ

підпис