**Технічні умови**

**на послуги з технічної підтримки «Програмного забезпечення для Автоматизованої системи електронної взаємодії виконавчих органів Харківської міської ради з жителями міста Харкова з передачею виключних прав на володіння, користування і розпорядження Замовнику**»

Кількість послуг: 1 послуга.

Строк надання послуг: з 01.03.2023 до 31.12.2023.

Місце надання послуг: 61003, Україна, Харківська область, Харків, майдан Павлівський, будинок 1/3.

**Мета надання послуг:** забезпечення технічної підтримки, супроводу та оновлення програмного забезпечення, з метою його підтримки в актуальному робочому стані, його розширювального та коригувального оновлення для забезпечення функціонування Автоматизованої системи електронної взаємодії виконавчих органів Харківської міської ради з жителями міста Харкова.

На виконання рішення виконавчого комітету Харківської міської ради «Про пріоритетні напрями цифрового розвитку Харківської міської ради у 2022 році» від 21.12.2021 року № 1044 (зі змінами), Департаментом цифрової трансформації Харківської міської ради (далі - Департамент) у 2022 році було проведено закупівлю **«**Програмного забезпечення для Автоматизованої системи електронної взаємодії виконавчих органів Харківської міської ради з жителями міста Харкова з передачею виключних прав на володіння, користування і розпорядження Замовнику**»** (далі - програмне забезпечення, система).

Програмне забезпечення дозволило забезпечити автоматизацію управлінсько-технологічних процесів в діяльності виконавчих органів Харківської міської ради, покращило електронну взаємодію між ними, сприяло інформатизації, цифровізації, розвитку місцевих електронних інформаційних ресурсів та їх інтероперабельності.

Зокрема, придбане програмне забезпечення надало змогу автоматизувати процеси та забезпечити цифровізацію діяльності Харківської міської ради, її виконавчих органів, підприємств, установ, закладів та організацій комунальної форми власності Харківської міської територіальної громади, пов’язаної з обробкою анкет на отримання Картки харків'янина та інших звернень громадян.

Програмне забезпечення складається з таких модулів:

- Модуль «Адміністрування»;

- Модуль «Конструктор об’єктів»;

- Модуль «Редактор даних»;

- Модуль «Конструктор анкет»;

- Модуль «Аналітика»;

- Модуль «Імпорт»;

- Модуль «Робота з даними»;

- Модуль «Кол- центр»;

- Модуль «Електронний кабінет».

**Зміст і склад послуг:**

Послуги з технічної підтримки «Програмного забезпечення для Автоматизованої системи електронної взаємодії виконавчих органів Харківської міської ради з жителями міста Харкова з передачею виключних прав на володіння, користування і розпорядження Замовнику»повинні включати в себе:

* Технічну підтримку програмного забезпечення;
* Модифікацію програмного забезпечення.
1. **Технічна підтримка програмного забезпечення:**

Сторони погодились, що здійснення Виконавцем технічної підтримки програмного забезпечення, включає в себе:

1. Прийняття заявок від Замовника у режимі 9 годин на день з 9.00 до 18.00 протягом робочого часу (щоденно, крім неділі і святкових днів) письмово або іншими засобами телекомунікації (телефон, електронна пошта, інше);
2. Реагування на заявки Замовника та/або відпрацювання заявок Виконавцем (за можливості) не пізніше 48 годин з моменту їх прийняття під час подальшої експлуатації програмного забезпечення;
3. Ліквідація аварійних ситуацій, у разі їх виникнення в роботі програмного забезпечення - негайно після отримання інформації про збій;
4. Оновлення SSL сертифікату та забезпечення його коректної роботи;
5. Підтримка працездатності взаємодії з сервісами ідентифікації осіб (Портал електронних сервісів, idgov.ua, Реєстр територіальної громади міста Харкова) та оновлення алгоритмів програмного забезпечення у разі зміни механізмів взаємодії з ними;
6. Підтримка та розширення API для взаємодії з електронним сервісом Портал електронних сервісів, з партнерами, з якими відбувається інтеграція щодо використання Картки харків’янина, та з іншими програмними продуктами та сервісами (за домовленістю);
7. Постійний моніторинг роботи клієнтської частини програмного забезпечення та оперативне реагування на збої;
8. Налаштування програмного забезпечення для оптимізації продуктивної роботи програмного забезпечення;
9. Оптимізація запитів до баз даних програмного забезпечення;
10. Оптимізація алгоритмів роботи програмного забезпечення, у зв’язку з розширенням функціоналу;
11. Надання консультативної допомоги Замовнику щодо підготовки, обробки і формування відповідних інформаційних матеріалів;
12. Супроводження облікових записів користувачів;
13. Консультаційні послуги з обробки та зміни відомостей у довідниках програмного забезпечення;
14. Оновлення експлуатаційної документації на програмне забезпечення (Інструкція по роботі з програмним забезпеченням). Експлуатаційна документація повинна включати опис модулів системи, опис підключених сайтів-партнерів (методів підключення). Документація повинна бути повною та єдиною для використання Виконавцем та Замовником;
15. Створення протоколу змін, що буде надаватись при кожному оновленні програмного забезпечення, що дозволяє слідкувати за змінами та забезпечує більш прозору передачу від Виконавця до Замовника;
16. Інформування Замовника перед запланованим оновленням програмного забезпечення з переліком і коротким описом оновлень, а також датою та часом запланованого оновлення;
17. Перевірка працездатності програмного забезпечення та його взаємодії з провайдерами ідентифікації особи, інтеграції з сайтами-партнерами.

Інформаційна підтримка повинна включати:

- консультацію користувачів програмного забезпечення щодо її роботи;

- консультації здійснюються за допомогою телефону або електронного листування (e-mail, інші засоби електронної телекомунікації);

- час консультації: з 9.00 до 18.00 в робочі дні згідно з КЗпП України та рекомендаціями Кабінету Міністрів України щодо перенесення робочих днів.

Програмне забезпечення повинно повноцінно функціонувати в цілодобовому режимі із заздалегідь визначеними періодами регламентного обслуговування в рамках його технічної підтримки.

Під час експлуатації програмного забезпечення необхідно передбачити такі режими його функціонування:

- **штатний режим** – це основний режим функціонування програмного забезпечення, який забезпечує виконання користувачами основних завдань.

Програмне забезпечення повинно функціонувати цілодобово з урахуванням безпечного режиму експлуатації обладнання та можливих регламентних технологічних перерв.

З боку Виконавця забезпечується моніторинг скарг від користувачів програмного забезпечення.

З боку Замовника забезпечується відстеження параметрів роботи серверів, а саме: навантаження процeсорiв, використання оперативної пам'яті, вільне місце на дисках та інше.

- **сервісний режим** – режим, у якому забезпечується проведення обслуговування системи.

З боку Замовника - це технічне обслуговування, що включає комплекс операцій чи операцію з підтримки працездатності або справності операційних систем серверів та сервісів під час використання їх за призначенням, профілактичні заходи, створенням резервних копій системи, реконфігурація та оновлення з точки зору безпеки.

З боку Виконавця - це технічне обслуговування, що включає комплекс операцій чи операцію з підтримки працездатності або справності програмного забезпечення під час використання його за призначенням, оптимiзацiя використання ресурсiв та виправлення помилок.

- **ремонтно-відновлювальний режим** – режим, у якому забезпечується проведення ремонтних та відновлювальних робіт програмного забезпечення.

Ремонтні та подальші відновлювальні роботи на боці Замовника можуть бути плановими, проведення яких здійснюється відповідно до вимог нормативно-технічної та експлуатаційної документації програмного забезпечення, а також поточними, проведення яких виконується для забезпечення або відновлення працездатності компонентів та в цілому програмного забезпечення і полягає в заміні та (або) відновленні окремих компонентів (частин) програмного забезпечення з резервної копії системи після відмови системи.

З боку Виконавця в даному режимі проводяться заходи по оновленню працездатності системи після відновлення програмного забезпечення з резервної копії, аналіз кількості даних, що були загублені внаслідок відмови системи.

1. **Модифікація програмного забезпечення:**
2. Модифікація програмного забезпечення в частині інтерфейсу користувача;
3. Модифікація серверної частини програмного забезпечення (алгоритми, структури даних);
4. Створення та модифікація звітних форм програмного забезпечення;
5. Підтримка механізмів для забезпечення шифрування даних, що зберігаються у базі даних;
6. Модифікація панелі керування, пов’язана з розширенням функціоналу програмного забезпечення;
7. Послуги з поточної модифікації функціонуючого програмного забезпечення та його безперервного вдосконалення у відповідності із заявками Замовника, включаючи зміни взаємозв'язку об'єктів програмного забезпечення та зміни у функціональних алгоритмах;
8. Оновлення програмного забезпечення;
9. Доналаштування ролей користувачів і їх функцій, створення додаткових бізнес-процесів і доопрацювання (доналаштування) існуючих бізнес-процесів;
10. Доналаштування та доопрацювання існуючих модулів програмного забезпечення.

**Об’єми та строки надання послуг:**

Усі послуги з оновлення (поточної модифікації, доопрацювання або зміни) повинні бути проведені за допомогою вже використаних мов програмування та/або методів розробки з метою цілісності програмного забезпечення, як єдиного продукту.

Виконавець може у разі необхідності скласти план оновлення (поточної модифікації, доопрацювання або зміни) програмного забезпечення та узгодити його із Замовником.

Виконавець може надавати свої рекомендації листом на Замовника. Виконавець може запропонувати декілька варіантів реалізації необхідного Замовнику функціоналу для вибору Замовником. Замовник розглядає надані рекомендації та погоджує їх із Виконавцем для оптимального переліку послуг, що повинні бути проведені як покращення/модифікація програмного забезпечення, з метою відповідності новим стандартам розробки і ведення вебсервісів та еко-системи у цілому.

Окрім планових послуг, що передбачені розділом “Зміст і склад послуг” цих Технічних умов, Виконавцем також можуть виконуватися неплановані послуги за попереднім погодженням із Замовником.

Непланові послуги, що впливають на стабільність функціонування програмного забезпечення, повинні бути вирішені у найкоротші терміни та мають виконуватися цілодобово. Будь-які інші зміни сайтів-партнерів або провайдерів ідентифікації особи також повинні бути взяті до уваги як непланові послуги.

Експлуатаційна документація (Інструкція по роботі з програмним забезпеченням) має оновлюватися Виконавцем, за погодженням з Замовником, мінімум 1 раз на 6 місяців в друкованій формі. В електронній формі експлуатаційна документація повинна оновлюватися після кожного оновлення програмного забезпечення, в тому числі його функціоналу, змін інтерфейсу тощо.

Технічна підтримка виконується на серверах, забезпечених Замовником. Усі поточні модифікації (доопрацювання, оновлення, зміни) програмного забезпечення, які виконуються Виконавцем, повинні оновлюватись на серверах, забезпечених Замовником, з метою прозорості, відображення історії та контролю усіх змін, які будуть відображатися у Замовника.

Виконавець повинен взяти на себе зобов’язання протягом строку технічної підтримки повністю проаналізувати функціонал, архітектуру та призначення програмного забезпечення та висунути рекомендації з оновленням архітектури та/або підходу до розробки для їх врахування під час проведення закупівель у наступному бюджетному році. Це зумовлено швидкою зміною патернів до програмування у всьому світі.

В разі проведення доопрацювань (доробок) програмного забезпечення за окремими договорами, послуги з технічної підтримки програмного забезпечення повинні надаватися Виконавцем з урахуванням оновленого (доопрацьованого) функціоналу програмного забезпечення без підвищення загальної вартості послуг за цим Договором з надання послуг з технічної підтримки «Програмного забезпечення для Автоматизованої системи електронної взаємодії виконавчих органів Харківської міської ради з жителями міста Харкова з передачею виключних прав на володіння, користування і розпорядження Замовнику».

**Гарантії якості:**

Для забезпечення якості послуг з технічної підтримки програмного забезпечення, Виконавець зобов’язаний забезпечити дотримання вимог діючих норм та стандартів, зокрема, ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO/IEC 25010:2016 Інженерія систем і програмних засобів. Вимоги до якості систем і програмних засобів та її оцінювання (SQuaRE). Моделі якості системи та програмних засобів (ISO/IEC 25010:2011, IDT) і інших, які застосовуються до послуг у цій сфері.

Для забезпечення критеріїв якості Виконавець за погодженням Сторін може забезпечувати фізичне знаходження виділених фахівців на території Замовника протягом дії Договору за погодженням з керівництвом Замовника.

Для оперативного вирішення проблемних питань Замовник може викликати представників Виконавця до приміщень Замовника шляхом направлення відповідної заявки.

Виконавець повинен забезпечити прибуття своїх представників та фахівців до приміщень Замовника після отримання відповідної заявки у найкоротший строк.