DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

ЗАПИТ НА ПРОПОЗИЦІЮ (ЗНП)

Всі зацікавлені	**Дата: 24 березня 2022 р.**
	Посилання: 122-2022-UNDP-UKR-RFP-RPP

Шановні Пані/Панове:

Запрошуємо Вас надати заявку з

Створення системи попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників центрів надання адміністративних послуг з можливістю розширення на всю територію України шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дія (умовна назва - Єдина електронна черга)

Будь ласка користуйтесь формою в Додатку №2 тендерного документу у підготовці Вашої пропозиції.

Заявки мають бути подані до **11:59 (опівдень за київським часом), п'ятниця, 1 квітня 2022 р.** на наступну електронну адресу:

Програма розвитку ООН в Україні
tenders.ua@undp.org
Відділ закупівель

Ваша заявка має бути подана **англійською або українською або російською мовою** та мати строк дії не менше **90 днів** з моменту подачі.

При підготовці вашої Пропозиції Ви несете відповідальність за те, щоб вона надійшла за вищевказаною адресою не пізніше встановленого терміну. Пропозиції, отримані ПРООН після встановленого терміну подачі, незалежно від причини, розглядатися не будуть. Якщо ви відправляєте свої Пропозиції електронною поштою, переконайтеся, що вони підписані, відправляються у форматі .pdf і в них відсутні віруси або пошкоджені файли.

Увага! Заявник має створити 2 архіви (Тільки формату *. zip): один має включати *технічну частину* заявки, інший – *фінансову частину* та має бути захищений паролем. Обидва файли мають бути прикріплені до електронного листа.

Офіційний запит електронною поштою від відділу закупівель ПРООН на надання паролю до фінансової частини буде надісланий під час оцінки заявок тільки компаніям, що пройшли мінімальний технічний бал. Будь ласка, не надавайте пароль раніше офіційного запиту та не включайте його до листа з технічною частиною.

Електронні листи **не мають перевищувати розмір 20 мб.** Заявки розміром більше 20 мб. мають бути розділені на декілька частин (**не більше 5 частин, в іншому випадку заявка може бути неповною і не буде прийнята до розгляду**); кожен лист має бути промаркований «частина х з у» в додаток до необхідного маркування згідно з тендерним документом. Листи розміром більше 8мб.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

можуть не бути доставлені до адресата. Успішно надіслана заявка буде підтверджена автоматичною відповіддю.

Заявник має промаркувати електронний лист/и:
Тема листа маю включати: **122-2022-UNDP-UKR-RFP-RPP Створення системи попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників центрів надання адміністративних послуг з можливістю розширення на всю територію України шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дія (умовна назва - Єдина електронна черга)**

Зміст листа має включати: **Назву/Ім'я заявника**

Архівні файли мають бути названі: **Технічна частина** та **Фінансова частина**

Примітка: якщо електронні листи або архівні файли не будуть позначені згідно з інструкціями, ПРООН знімає з себе відповідальність за можливу помилкову обробку або відкриття заявки.

Запропоновані послуги будуть розглядатися і оцінюватися виходячи з повноти Пропозиції та її відповідності вимогам ЗНП, а також іншим додаткам, в яких повідомляються додаткові вимоги ПРООН.

Обрана пропозиція має відповідати всім вимогам і критеріям оцінки та запропонувати найкраще співвідношення ціна-якість. На цій підставі укладається договір. Будь-яка пропозиція, що не відповідає вимогам, буде відхилятися.

Якщо існує розбіжність між ціною за одиницю продукції і загальною вартістю, то ПРООН здійснює перерахунок. Перевага надається ціні за одиницю продукції, а загальна ціна має бути скоригована. Якщо Постачальник не приймає остаточну вартість, відповідно до перерахунку ПРООН та виправленим помилкам, пропозиція відхиляється.

Після отримання пропозиції ПРООН не приймає ніяких змін у ціні, чим би вони не були викликані: ескалацією, інфляцією, коливаннями обмінних курсів або будь-якими іншими факторами ринку. На момент прийняття рішення про укладення контракту або Замовлення на купівлю ПРООН залишає за собою право змінювати (збільшувати або зменшувати) кількість послуг та / або товарів не більше, ніж на двадцять п'ять відсотків (25%) від загальної пропозиції без зміни при цьому ціни за одиницю або інших положень і умов.

Будь-який договір або замовлення на закупівлю, що буде випускатися на підставі даного ЗНП повинен відповідати Загальним положенням та умовам, що додаються до цього документу. Сам акт подачі пропозиції означає, що постачальник послуг беззастережно приймає Загальні положення та умови ПРООН, прикладені тут в якості Додатка 3.

Візьміть до уваги, що ПРООН залишає за собою право не приймати будь-яку пропозицію або укладати контракт / оформляти Замовлення на купівлю, як і не несе відповідальності за будь-які витрати, пов'язані з підготовкою і подачею Постачальником пропозиції, незалежно від результату або способу проведення процесу відбору.

Існуюча в ПРООН процедура подачі постачальниками протестів має на меті надати можливість особам і компаніям, які не отримали Замовлення на купівлю або контракт в ході конкурсного процесу закупівлі, подавати апеляції. У випадку, якщо ви вважаєте, що з вами вчинили нечесно, ви можете знайти докладну інформацію про процедури подачі протесту продавцями за наступним посиланням:

http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/business/protest-and-sanctions.html.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

ПРООН закликає кожного потенційного постачальника послуг уникати і запобігати конфліктам інтересів шляхом інформування ПРООН в разі, якщо ви, ваші філії або ваш персонал були задіяні у підготовці вимог, оформлення, технічних характеристик, цінових показників та іншої інформації, використаних в даному ЗНП.

ПРООН не сприймає шахрайство та інші заборонені методи і вважає своїм обов'язком запобігати, виявляти і усувати будь-які подібні дії і вчинки проти ПРООН, а також третіх сторін, задіяних у роботі ПРООН. ПРООН сподівається, що постачальники послуг будуть дотримуватися Кодексу поведінки постачальника ООН, який можна знайти за наступним посиланням:

http://www.undp.org/content/dam/undp/img/corporate/procurement/UN%20Supplier%20Code%20of%20Conduct.pdf

Дякую за увагу. Очікуємо на Ваші пропозиції.

DocuSigned by:
Manal Fouani
2704DC6CA0AF4A9...

З повагою,

Пані Манал Фоуані
Заступниця
постійної
представниці
ПРООН в Україні
24 березня 2022 року

DS

DS

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Додаток 1

Перелік вимог

Зміст вимог	Програма ООН із відновлення та розбудови миру
Короткий опис необхідних послуг	ПРООН шукає Виконавця, який надасть якісний досвід у розробці, впровадженні, підтримці та зміни технології «Єдиної електронної черги» на Систему попереднього запису на прийом суб'єктів звернення на прийом до працівників центрів надання адміністративних послуг з можливістю розширення на всю територію України шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дія.
Перелік і опис очікуваних результатів	Підрядник нестиме відповідальність за створення Системи, яка буде мати сучасний дизайн, максимально комфортна у використанні для людей з різним рівнем навичок роботи з гаджетами та наповнена всіма необхідними даними для забезпечення виконання всіх завдань, які покладені на Систему, тощо. Загальні вимоги та завдання до організації Системи.
Особа, відповідальна за контроль виконання роботи постачальником послуг	Координатор програми (Реформа місцевого самоврядування та децентралізації)
Частота надання звітів	Згідно з ТЗ
Вимоги до звітності про хід робіт	Згідно з ТЗ
Місце виконання робіт	Згідно з ТЗ
Очікуваний час роботи	Згідно з запропонованим графіком, зазначеним в ТЗ
Задана дата початку проекту	квітень 2022 року
Очікувана дата завершення	вересень 2022 року
Очікувані поїздки	Згідно з ТЗ
Спеціальні вимоги безпеки	н/д
Оснащення, що буде надане ПРООН (тобто те, що має бути виключено з цінової пропозиції)	Програма не надає приміщення, обладнання, допоміжних працівників, послуги або допомогу з логістикою.
Графік реалізації із зазначенням розбиття і термінів діяльності	☒ Необхідний ☐ не потрібний
Імена і резюме осіб, які братимуть участь у наданні послуг	☒ Необхідний ☐ не потрібний
Валюта пропозиції	☒ Долар США – надається перевага через можливі коливання національної валюти. ПРООН проводитеме оплати в національній валюті за офіціно встновленим курсом ООН на момент виставлення рахунку. Деталі на: http://treasury.un.org ☐ Євро ☒ Грн.
Податок на додану вартість пропозиції	☐ повинно бути з урахуванням ПДВ та інших застосовних непрямих податків (ПДВ повинен бути чітко вказаний в окремому рядку) ☒повинно бути без урахування ПДВ та інших застосовних непрямих податків
Термін дії пропозицій (вираховується з дня подачі пропозицій)	☐ 30 днів ☐ 60 днів ☒ 90 днів

	☐ 120 днів За виняткових випадків ПРООН може попросити учасника пропозиції продовжити термін дії пропозиції, що зазначений у даному ЗНП. У цьому випадку Підрядник повинен підтвердити свою згоду у письмовій формі без внесення будь-яких змін в пропозицію.
Неповні пропозиції	☒ Не допускаються ☐ Допускаються
Конференція перед наданням пропозиції:	У разі виникнення звертайтесь на електронну адресу: **procurement.rpp.ua@undp.org** **Запитання можуть будти надіслані не пізніше 48 годин до закінчення строку надання пропозицій.**
Умови оплати	Графік платежів за послуги буде узгоджений з Виконавцем до початку виконання завдання. Виплати будуть пов'язані з результатами та здійснюватимуться після виконання вищезазначених етапів та подання коротких звітів. Платежі будуть здійснюватися в такий спосіб: - Після досягнення результату 1 та подання початкового звіту - 20%; - Після досягнення результату 2 та подання проміжного звіту - 70%; - Після досягнення результату 3 та подання фінального звіту – 10% Умови оплати: Не пізніше тридцяти (30) днів з моменту виконання наступних умов: а) Письмовий документ про прийняття ПРООН якості результатів (не лише акт виконання робіт); б) Отримання рахунку від постачальника послуг
Особи (особа), відповідальні за перевірку / схвалення результатів / виконання послуг і за здійснення оплати	Координатор програми (Реформа місцевого самоврядування та децентралізації)
Тип контракту, який пропонується укласти	☐ Замовлення на закупівлю ☐ Інституційний догорів ☒ Договір на надання Товарів та/або Послуг ☐ Довгостроковий договір ☐ Інший тип договору
Критерії укладення контракту	☐ Найнижча ціна серед пропозицій, що відповідають технічним вимогам ☒ Найвищий сумарний бал (розраховується на підставі 70% від технічної пропозиції і 30% від фінансової пропозиції) ☒ Повне прийняття всіх загальних положень та умов (ЗУП) ПРООН. <u>Це обов'язковий критерій, який не може опускатись виходячи з характеру запитуваних послуг. Незгода з ЗУП може стати причиною відхилення пропозиції.</u>
Критерії для оцінки пропозиції	**<u>Технічна пропозиція (70%)</u>** ☒ Досвід організації – 25,1% ☒ Запропонований робочий план, концепція та підхід – 38,57% ☒ Персонал та залучені експерти/консультанти – 35,71% **<u>Фінансова пропозиція (30%)</u>** Розраховується як відношення пропозиції заявника до пропозиції з найнижчою ціною серед усіх учасників тендеру.
ПРООН укладе контракт з:	☒ **Тільки з одним постачальником** ☐ З одним або більше Постачальників, в залежності від наступних факторів:

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

	☐ Відповідно до кожного ЛОТу ☐ Загальне поєднання найнижчих цін на всі лоти, засноване на різних комбінаціях договорів про присудження ☐ Незалежно від спроможності від виконання робіт по більше ніж одному Лоту, ПРООН може на свій власний розсуд присудити контракт іншій стороні з метою зменшення ризиків; ☐ Якщо учасник тендеру надає пропозицію на більше ніж 1 ЛОТ, ПРООН залишає право на запит додаткової інформації, що підтверджує спроможність постачання товарів за обома лотами.
Додатки до цього ЗНП	☒ Форма подачі пропозиції (Додаток 2) ☒ Загальні положення та умови ПРООН – Доступні за посиланням: https://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html ☒ Детальне технічне завдання та критерії (Додаток 3) ☒ Приклад договору на надання Товарів та/або Послуг (Додаток 4)
Контактна особа для уточнень (Запити тільки в письмовому вигляді) [1]	*Відділ закупівель* *ПРООН в Україні* **procurement.rpp.ua@undp.org** Затримка відповіді ПРООН не є причиною для продовження терміну подачі, якщо тільки ПРООН не встановила, що таке продовження необхідне, і не повідомить про нові остаточні терміни.
Документи необхідні для подачі пропозиції	☒ Заповнена та підписана форма для подачі пропозиції (Додаток 2) ☒ Реєстраційні документи (копії документів державного / податкового обліку) і інші сертифікати (якщо є). Якщо пропозицію подає група експертів, то необхідно надати лист про їх співробітництво з офіційно зареєстрованою організацією (яка буде Виконавцем в разі присудження контракту); ☒ Профіль організації (дата створення, чисельність, кількість персоналу, опис ключового персоналу); ☒ Лист-зацікавлення / лист-пропозиція, в якому викладено попередній досвід реалізації подібних програм та конкурентні переваги компанії-заявника; ☒ План роботи із запропонованим графіком роботи із зазначенням осіб, відповідальних за кожну сферу діяльності ☒ Інформація про методологію та чітке визначення кроків впровадження / Короткий підхід до виконання завдань за етапами згідно ТЗ (українська, Times New Roman, 14 не більше 2 сторінок формату А4) ☒ Заповнено Додаток А до цього Технічного завдання ☒ Документальне підтвердження щонайменше 2 розроблених державних ресурсів ☒ Особисті резюме команди проекту, включаючи інформацію про минулий досвід подібних проектів / завдань, а також підтвердження їх наявності, якщо вони обрані для цього проекту ☒ Щонайменше 2 рекомендаційні листи попередніх клієнтів / клієнтів / партнерів, що відображають характер реалізованих проектів, їх результати та роль заявника ☒**Фінансова пропозиція (має бути надіслана у окремому архіві та захищена паролем. Не надавайте пароль раніше офіційного запиту та не включайте його до листа з технічною частиною).**

[1] *Ця контактна особа та адреса офіційно встановлеаі ПРООН. Якщо запити будуть направлятися іншій особі / іншим особам або на іншу адресу / інші адреси, навіть якщо ці особи є персоналом ПРООН, ПРООН Не бере на себе зобов'язання відповідати на такі запити або підтверджувати їх отримання.*

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Інша інформація, щодо цього ЗП	**<u>Адміністративні вимоги:</u>** Запропоновані заявки буть оцінені на основі «відповідності» та «невідповідності» формальним критеріям/вимогам: ✔ Заявки мають бути подані вчасно згідно з встановленим кінцевим терміном ✔ Заявки мають відповідати встановленому терміну дії ✔ Заявки мають бути підписані вповноваженим представником ✔ Заявки мають включати всі необхідні документи про компанію/організацію, включаючи юридичний статус та реєстрацію Заявки мають відповідати загальним адміністративним вимогам: **Компанія / організація, яка подає пропозицію:** **1**) Компанія/ організація офіційно зареєстрована на підконтрольній уряду території України 2) Не менше 3-річного досвіду розробки та впровадження програмних рішень (зокрема, у розробці та впровадженні СЕД (Система електронного документообігу) , веб-платформ, веб-сайтів, систем управління контентом, веб-дизайну, інтрамережі, програмування тощо); 3) Щонайменше 2 комплексних проекти з розробки та впровадження відповідних програмних рішень, включаючи технічну підтримку / технічне обслуговування, навчання, розробку керівництва / посібника користувача, реалізованого з місцевими чи державними органами влади; 4) Наявність кваліфікованої групи експертів для виконання робіт. **Персонал Виконавця (ключовий персонал / експерти)** Виконавець повинен забезпечити, щоб весь персонал, призначений за цим контрактом, відповідав наступним мінімальним стандартам: **Керівник проекту / Керівник групи:** 1) принаймні ступінь бакалавра в таких галузях, як комп'ютерна наука, комп'ютерна інженерія, телекомунікації, інформаційні та комунікаційні технології або інші ІКТ; 2) Принаймні 2 роки досвіду управління ІТ-проектами; 3) щонайменше 2 подібні проекти успішно реалізовані; **Архітектор баз даних / розробник баз даних** 1) принаймні має спеціальні курси з розробки програмного забезпечення, ступінь бакалавра в таких галузях, як комп'ютерна наука, комп'ютерна інженерія, телекомунікації, математики, інформаційні та комунікаційні технології або інші ІКТ; 2) Принаймні 2 роки досвіду в галузі розробки програмного забезпечення; 3) Високі знання та широкі навички в розробці баз даних довели через участь принаймні в одному подібному проекті, в якому він / вона займав посаду архітектора баз даних, розробника баз даних або подібного; 4) Мовні вимоги: вільне володіння українською та / або російською мовами **Інженер з розробки програмного забезпечення**

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

	1) принаймні має спеціальні курси з розробки програмного забезпечення, ступінь бакалавра в таких галузях, як комп'ютерна наука, комп'ютерна інженерія, телекомунікації, математика, інформаційні та комунікаційні технології або інші ІКТ; 2) Принаймні 2 роки досвіду в галузі розробки програмного забезпечення; 3) Конкретний професійний досвід, підтверджений участю принаймні в одному подібному проекті, в якому він / вона обіймав посаду або програміста, розробника, інженера з розробки програмного забезпечення або подібного; 4) Мовні вимоги: вільне володіння українською та / або російською мовами. **Тестер програмного забезпечення / Інженер із забезпечення якості** 1) Щонайменше ступінь бакалавра в таких областях, як лінгвістика, журналістика, зв'язок, маркетинг, соціальні науки, інформатика, обчислювальна техніка, телекомунікації, інформаційні та комунікаційних технології або інших пов'язаних з ними. 2) Щонайменше 2 роки попереднього досвіду в розробці вимог користувачів, написанні технічної документації та процедурних матеріалів для багатьох аудиторій чи подібних. 3) Досвід роботи з різними методологіями та практикою забезпечення навантаження, включаючи тестування ефективності / профілювання / налаштування, підтверджений завдяки участі принаймні в одному подібному проекті; 4) Мовні вимоги: вільне володіння українською та / або російською мовами. **Технічний письменник** 1) Принаймні має спеціальні курси з розробки програмного забезпечення чи ступінь бакалавра в таких галузях, як мовознавство, журналістика, комунікації, маркетинг, соціальні науки, комп’ютерна наука, комп'ютерна інженерія, телекомунікації, математики, інформаційно-комунікаційні технології чи інші пов'язані з цим. 2) Щонайменше 2 роки попереднього досвіду в розробці вимог користувачів, написанні технічної документації та процедурних матеріалів для багатьох аудиторій чи подібних. 3) Конкретний професійний досвід підтверджується завдяки участі принаймні в одному подібному проекті, в рамках якого він / вона займав подібну посаду / подібні функції. 4) Мовні вимоги: вільна українська та / або російська мовами. Інша інформація доступна на сайті http://procurement-notices.undp.org; Інші деталі за адресою procurement.rpp.ua@undp.org

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

** Dear partners!

The United Nations Office in Ukraine would like to inform you that the purchase of goods and services announced in the tender will be carried out within the project of international technical assistance.

According to the provisions of the Tax Code of Ukraine (paragraph 197.11), an exemption from VAT is provided for operations that are financed through material and technical assistance.

The procedure for obtaining the right to exemption from taxation for operations that are made within international technical assistance projects is regulated by the Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine No.153 dated February 15, 2002.

According to this procedure, the price of the contract is determined "without VAT" and the tax invoice is drawn up in accordance with paragraph 2 of Order No. 1307. In the left part of this invoice, the corresponding mark "X" should be made and the type of reason 12 should be indicated. At the same time in the column "Recipient" (buyer) the name of the legal entity (UN Office in Ukraine) should be indicated, and in the column "Individual tax number of the beneficiary" (buyer) should be indicated conventional TIN (taxpayer reg. No.) "200000000000".

Based on the above stated, we request that you prepare your bid proposals / invoices for payment without VAT taking into account the provisions of the Ukrainian legislation stated in the above-mentioned normative acts.

If you have any additional questions, please contact the offices of the State Fiscal Service of Ukraine at the place of registration of your company for additional advice within the Article 52 of the Tax Code of Ukraine.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

** Уважаемые партнеры!

Представительство ООН в Украине информирует Вас, что приобретение товаров и услуг объявленных в тендере производится в рамках выполнения проекта международной технической помощи. Согласно положений Налогового Кодекса Украины (п. 197.11) предусмотрено освобождение от налогообложения НДС операций, которые финансируются за счет материально-технической помощи.

Порядок получения права на освобождение от налогообложения операций, которые производятся в рамках проектов международной технической помощи регламентируется постановлением Кабинета Министров Украины от 15 февраля 2002 года №153. В случае наличия права на применение этой НДСной льготы на дату получения аванса от ПРООН вы должны составить и зарегистрировать в ЕРНН налоговую накладную (далее — НН), которая заполняется следующим образом:

• в графе «Складена на операції, звільнені від оподаткування» верхней левой части делается пометка «Без ПДВ»;
• в раздел А табличной части НН (строки I - X) вносятся обобщающие данные по операциям, на которые складывается такая НН, а именно: в строке I указывается общая сумма средств, подлежащих уплате с учетом НДС; в строке IX — общий объем поставки товаров/услуг. Строки II - VIII раздела А не заполняются;
• в графе 2 раздела В указывается номенклатура услуг поставщика (продавца);
• в графа 3.3 раздела В — код услуги согласно ГКПУ. Графа 3.3 заполняются на всех этапах поставки услуг;
• в графе 4 и 5 — единица измерения услуг;
• в графе 6 — количество (объем) поставки услуг;
• в графе 7 — цена поставки единицы услуги без учета НДС;
• в графе 8 — указывается код ставки НДС 903;
• в графе 9 — код льготы согласно Справочнику других налоговых льгот налоговых льгот, утвержденному ГФС по состоянию на дату составления НН — «14060523»;
• в графе 10 — объем поставки без учета НДС (сумма аванса). Детально — в материалах «Налоговая накладная – 2017: порядок заполнения» и «Новая налоговая накладная в образцах».

Что касается налогового кредита с НДС по покупкам материалов для выполнения соответствующих строительных работ, то здесь правила его компенсации, предусмотренные п. 198.5 НКУ, не действуют. Ведь согласно п. 198.5 НКУ на операции по поставке товаров и услуг, освобождение от налогообложения НДС которых предусмотрено п. 197.11 НКУ, правила начисления налоговых обязательств не распространяются.

Это значит, что в ходе использования материалов, которые покупались с НДС, для выполнения данных работ налоговый кредит компенсировать не нужно, соответственно не нужно и начислять для этого налоговые обязательства.

Исходя из вышесказанного, просим Вас формировать Ваши тендерные заявки/счета на оплату без НДС учитывая положения украинского законодательства, изложенного в перечисленных нормативных актах.

В случае возникновения дополнительных вопросов просим Вас обращаться в отделения Государственной Фискальной Службы Украины по месту регистрации Вашего предприятия для получения дополнительной консультации в рамках статьи 52 Налогового Кодекса Украины.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Додаток 2

ФОРМА ПОДАЧІ ПРОПОЗИЦІЇ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГ[2]

(Дана форма повинна надсилатися тільки з офіційною шапкою / на бланку постачальника послуг[3])

місце
дата

До: [Вкажіть: ім'я та адресу контактної особи в ПРООН]

Шановні Пані/Панове:

Ми, що нижче підписалися, пропонуємо ПРООН наступні послуги у відповідності з вимогами, вказаними в **122-2022-UNDP-UKR-RFP-RPP** від 24.03.2022, і всіма додатками до даного ЗНП, а також із Загальними положеннями та умовами ПРООН:

А. **Кваліфікаційні вимоги до постачальника послуг**

Стислий опис компанії/організації Постачальник послуг повинен описати і пояснити, як і чому він підходить для виконання вимог ПРООН, і вказати таке:	
Повна назва	
Рік заснування	
Юридичний статус	Якщо консорціум, письмове підтвердження кодного учасника є необхідним.
Юридична адреса	
Поштова адреса	
Банківських рахунок	
Статус платника ПДВ	
Ім’я контактної особи	
Електронна пошта контактної особи	
Телефон контактної особи	
Основні напрямки роботи компанії/організації	
Параметри - опис характеру діяльності підприємства, галузі	Вкажіть тут

[2] *Дана форма є основою для постачальника послуг при оформленні пропозиції..*
[3] *Офіційна шапка / бланк повинні містити контактну інформацію: адреси, електронну адресу, номери телефону та факсу - для верифікації*

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

спеціалізації, ліцензій, сертифікатів, повноважень;	
Ліцензії на ведення комерційної діяльності - реєстраційні документи, свідоцтво платника податків і т.д.	ЄДРПОУ, Реєстраційний номер платника податків Копії реєстраційних документів та свідоцтва платника податків мають бути прикладені
Сертифікати і норми відповідності	Вкажіть інформацію про сертифікати якості, реєстрація патентів, сертифікати про екологічної стійкості і т.д (якщо є)
Контактна інформація минулих клієнтів (мінімум 2)	Якщо є листи відгуки, прикладіть копії
Компанія не знаходиться у Списку 1267/1989 Ради Безпеки ООН, Списку управління закупівель ООН або будь-якому іншому списку неблагонадійності ООН	Так/Ні
Інша інформація	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

B. **Методологія виконання завдання**

Постачальник послуг повинен описати, яким чином він буде виконувати вимоги Запиту На Пропозицію; повідомити про умови звітування і механізми забезпечення якості, які будуть мати місце, а також продемонструвати, що пропонована методологія і запропоновані завдання, розклад реалізації кожного завдання/результат буде відповідати місцевим умовам і контексту роботи.

Має включати в себе:

1. ***Дуже детальна методологія та чітка ідентифікація кроків впровадження.***
2. ***План роботи із запропонованим поетапним графіком роботи із зазначенням осіб, відповідальних за кожну сферу діяльності.***
3. ***A timeline detailing how the required results will be achieved/completed within the required timeframe (not to exceed 180 calendar days as per the TOR requirements).***
4. ***Графік із докладною інформацією стосовно того, яким чином будуть виконані/досягнуті необхідні результати (у відповідності до ТЗ максимально допустимий термін реалізації проекту становить 180 календарних днів).***
5. ***Заповнений учасником Додаток А до Технічного завдання.***

C. **Кваліфікація основного персоналу**

Якщо це необхідно в ЗНП, то постачальник послуг повинен надати наступне:

а) Імена та кваліфікацію основного персоналу, який буде надавати послуги, із зазначенням опису ролей основного персоналу (Керівник проекту / Керівник групи, Архітектор баз даних / розробник баз даних; Інженер з розробки програмного забезпечення; Тестер програмного забезпечення / Інженер із забезпечення якості; Технічний письменник);

б) Резюме, що свідчать про необхідну кваліфікацію, досвід і володіння мовами керівника проекту та спеціалістів (Керівник проекту / Керівник групи, Архітектор баз даних / розробник баз даних; Інженер з розробки програмного забезпечення; Тестер програмного забезпечення / Інженер із забезпечення якості; Технічний письменник), а також контактні дані для звернення за відгуками;

в) Письмове підтвердження у вільній формі від кожного співробітника, що він зможе виконувати свої обов'язки протягом усього часу дії контракту.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Фінансова пропозиція

Заявник має подати Фінансову пропозицію в конверті, окремо від іншої частини Заявки на участь, як зазначено в Інструкції для заявників.

Фінансова пропозиція повинна містити детальний розподіл витрат. Укажіть окремі цифри для кожної функціональної групи чи категорії.
Будь-які оцінки вартості відшкодування витрат, такі як витрати на поїздки та добові витрати, повинні бути вказані окремо.
Формат, показаний на наступних сторінках, пропонується використовувати як керівництво при підготовці фінансової пропозиції. Формат включає конкретні видатки, які можуть бути, а можуть і не вимагатись або застосовуватись, але вказані як приклади.

А. Розбивка витрат за результатами *

Нижче наведені ключові кроки та опис результатів, які необхідно отримати у вказані часові рамки. Підряднику пропонується оцінити складність роботи з виконання кожного з цих етапів та бажаний відсоток від загальної пропонованої вартості угоди та запропонувати Замовнику.

№	**Короткий опис результатів**	**Сума, без ПДВ, валюта**
1	Збір, аналіз, консультації та систематизація інформації щодо необхідних вхідних даних для розробки Системи. Погодження технічного завдання, дизайну Системи.	
2	Розробка та інсталяція Системи відповідно до технічних умов та Технічних специфікаціях, що містяться в Додатку А. Тестова робота в ЦНАП	
3	Тестування та виправлення можливих проблем в роботі Системи. Забезпечити технічну підготовку персоналу для управління Системою. Передача фінальної версії Системи бенефіціару.	
Загальна сума все включено (вказати валюту) без ПДВ		

*****_Це буде підставою для здійснення платежів_

В. Розбивка витрат за складовою вартості:

Учасникам пропонується надати розподіл витрат за вищезазначеними цінами за кожну діяльність, виходячи з наступного формату. ПРООН використовує розподіл витрат для оцінки обґрунтованості цін, а також для розрахунку ціни у випадку, якщо обидві сторони домовилися додати нові результати до сфери послуг.

№	***Діяльність / Витрати***	**Одиниця**	**Номер**	**Вартість за одиницю, валюта**	**Сума, без ПДВ, валюта**
1	**Персонал**				
1.1	**Керівник проекту / керівник команди**	1 місяць роботи			
1.2	**Архітектор баз даних / розробник баз даних**	1 місяць роботи			
1.3	**Інженер з розробки програмного забезпечення**	1 місяць роботи			

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

1.4	**Тестер програмного забезпечення / Інженер із забезпечення якості**	1 місяць роботи			
1.5	**Технічний письменник**	1 місяць роботи			
…	…				
2	**Витрати на адміністрування (за потреби)**				
2.1	Зв'язок (телефон / Інтернет)				
2.2	Інші (якщо такі є - для чіткого визначення діяльності / витрат)				
…					
3	**Подорожі та проживання**				
3.1	Подорожі, добові	день			
…	**…**				
4	**Інші витрати (якщо такі є - для чіткого визначення діяльності / витрат)**				
4.1	Розробка Комплексної системи захисту інформації (КСЗІ)				
…	…				
	Всього (вказати валюту)				

[Ім'я і підпис уповноваженої особи постачальника послуг]
[Посада]
[Дата]

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Додаток 3

Технічне завдання

Назва проекту: Програма Організації Об'єднаних Націй з відновлення та розбудови миру компоненту місцевого самоврядування та реформи з децентралізації влади.

Опис завдання: Створення системи попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників центрів надання адміністративних послуг з можливістю розширення на всю територію України шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дія (умовна назва - Єдина електронна черга)

Очікувані місця подорожі: Україна, буде уточнено з ПРООН.

Керівник другого рівня: Координатор Програми (Реформа місцевого самоврядування та децентралізації)

Дата початку контракту: квітень 2022 року

Тривалість контракту: 6 місяців

1.Загальна інформація про Проект

Програма розвитку ООН (ПРООН) активно працює на сході України протягом останнього десятиліття, зосереджуючи увагу на розвитку громад та громадянського суспільства та захисті навколишнього середовища.

Починаючи з 2015 року, на запит уряду України, ПРООН розпочала роботу над вирішенням проблем, пов'язаних із конфліктами, шляхом раннього залучення, встановлення партнерських відносин в рамках реалізації Програми ООН із відновлення та розбудови миру (UN RPP). UN RPP – це рамкова програма, що фінансується за рахунок донорів, спільно впроваджується чотирма агенціями-партнерами ООН: ПРООН, Жінки ООН, ФАО та ЮНФПА у співпраці з урядом України.

UN RPP була розроблена з метою реагування на причини та наслідки конфлікту та їх пом'якшення. Вона є невід'ємною складовою Загальнодержавної Програми ПРООН і, таким чином, повністю узгоджується з Рамковою угодою партнерства ООН. Вона тісно пов'язана з програмою «Демократичне управління та реформи», що діє на національному рівні та в усіх регіонах України.

Імплементація UN RPP відбувається за такими ключовими компонентами Програми, які відображають пріоритетні потреби регіону:

Компонент 1: Відновлення економіки та відбудова критичної інфраструктури

Компонент 2: Місцеве самоврядування та реформа децентралізації влади в Україні

Компонент 3: Громадська безпека та соціальна згуртованість.

Програма працює на основі механізму об'єднаного фінансування дотримується багатосекторного програмного підходу та впроваджується з використанням методології, акцентованої на розвитку

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

території, що використовує єдину універсальну структуру для 12 проектів, що фінансуються 12 міжнародними партнерами.

У жовтні 2018 року чотири агенції ООН (ПРООН, ООН Жінки, Продовольча та сільськогосподарська організація ООН і Фонд ООН у галузі народонаселення) підписали новий спільний проектний документ, що фінансується ЄС. Загальна мета проекту - відновити ефективне управління та сприяти примиренню в постраждалих від кризи громадах Донецької та Луганської областей України, підвищуючи таким чином довіру та легітимність органів місцевого самоврядування у контрольованих урядом районах областей. Це сприятиме зміцненню миру та допоможе запобігти подальшій ескалації конфлікту в Україні через ефективну та відповідальну децентралізацію, ґендерно-орієнтоване планування відновлення та рівний доступ до послуг, а також підвищену безпеку громад та соціальну згуртованість.

Ці зусилля будуть досягнуті шляхом досягнення наступних конкретних цілей:

1. Посилення місцевого потенціалу для ґендерно-відповідальної децентралізації та адміністративних реформ для покращення управління, місцевого розвитку та надання послуг.
2. Стимулювання зайнятості та економічне зростання шляхом надання допомоги мікро-, малим- та середнім підприємствам (ММСП) через послуги з розвитку бізнесу, орієнтовані на попит, та професійне навчання.
3. Посилити соціальну згуртованість та примирення шляхом просування громадських ініціатив.
4. Підтримка секторальних та структурних змін у сфері охорони здоров'я, освіти та критичної громадської інфраструктури з метою пом'якшення прямих наслідків конфлікту.

Комплексна реформа цифрової трансформації є пріоритетом України. Сьогодні на порталі державних послуг «Дія» доступно 50 зручних онлайн-сервісів. Проте актуальним залишається питання роботи Центрів надання адміністративних послуг (ЦПДП), а саме запровадження зручної системи попереднього запису, яка дозволить абітурієнту записатися на прийом до Центру незалежно від його місцезнаходження.

Для того, щоб зробити життя громадян комфортнішим, держава повинна забезпечити умови, за яких людина не буде витрачати власний час на очікування в будь-якій черзі, в тому числі в «Електронній черзі». На сьогодні сучасні інформаційні технології вже дозволили запровадити систему попереднього запису на прийом. Наприклад, використання технології «точно вчасно» з точністю попередньої реєстрації в одну хвилину дозволяє уникнути таких речей, як «час очікування».

– Система призначена для автоматизації процесу попередньої реєстрації суб’єктів, які звернулися на прийом з точністю до однієї хвилини, до співробітників Центру шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дія.

– Метою Системи є впровадження зручного інструменту для попереднього запису суб’єктів, які звертаються до персоналу ЦНАП, а також усунення живих черг та скупчення відвідувачів у зоні очікування Центрів.

У цьому відношенні ПРООН шукає Виконавця, який надасть якісний досвід у розробці, впровадженні, підтримці та зміни технології «Єдиної електронної черги» на Систему попереднього запису на прийом суб’єктів звернення на прийом до працівників центрів надання адміністративних послуг з можливістю розширення на всю територію України шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дія (далі - Система)

2.Основні цілі Завдання

Підрядник нестиме відповідальність за створення Системи, яка буде мати сучасний дизайн, максимально комфортна у використанні для людей з різним рівнем навичок роботи з гаджетами та наповнена всіма необхідними даними для забезпечення виконання всіх завдань,

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

які покладені на Систему, тощо. Загальні вимоги та завдання до організації Системи (доступні в Додатку А нижче).

3. Обсяг роботи

Для досягнення поставлених цілей Виконавцем повинні бути надані наступні послуги:

- Уточнення технічного завдання, створення проекту макету Системи. Обговорення з представниками ДП «Дія» та експертом від Програми ООН з відновлення та розбудови миру технічного завдання та макету Системи. Затвердження технічного завдання та макету.
- Розробка, погодження та тестування макетів дизайну, шаблонів та верстки Системи.
- Завершення тестування, навчання адміністраторів для роботи з Системою. Розробка електронної інструкції для роботи з Системою для адміністраторів та користувачів.

Виконавець зобов'язаний надати послуги по впровадженню програмного забезпечення згідно етапів.

Мета етапу 1. Виконати підготовчі роботи:

Збір, аналіз, консультації та систематизація інформації щодо необхідних вхідних даних для розробки Системи. Погодження розробленого технічного завдання Системи.

Надано та затверджено ПРООН початковий звіт.

Очікуваний термін реалізації: до 30 календарних днів після дати початку робіт за контрактом.

Мета етапу 2. Розробка та тестовий запуск Системи

2.1 Розробка Системи, а також запуск повинен здійснюватися у повній відповідності з діючими національними стандартами та правилами, п.1.7 Нормативно-законодавча база та відповідно до Загальних вимог до організації Системи, зазначений у Додатку А.

2.2. Запуск тестової версії Системи. Відбір Центрів надання адміністративних послуг та запуск системи для тестування (не менше 10 Центрів). Відбір Центрів здійснює розробник системи.

Другий звіт був представлений та затверджений ПРООН

Очікуваний період реалізації: до 120 календарних днів після дати початку робіт за контрактом.

Мета етапу 3. Тестування та виправлення можливих проблем в роботі Системи. Технічні поради для персоналу та розробка інструкцій користувача. Проведення навчальних занять з управління Системою для адміністраторів.

3.1 Система впроваджена у більшості (не менше 80%) Центрів надання адміністративних послуг, а також до 10 Центрів іншої області України. Відбір Центрів здійснює розробник системи.

3.2 Забезпечити технічну підготовку персоналу для управління Системою:

Виконавець повинен розробити технічні вказівки та провести 2 онлайн тренінги з технічних порад (по 2 години кожен) для адміністраторів ДП «Дія» щодо роботи Системи. (мінімум 10 осіб)

Теми тренінгів повинні включати:

- формування у користувачів розуміння загального процесу управління Системою;
- формування практичних навичок, необхідних системним адміністраторам для створення системи, створення нових користувачів, підключення організаційних підрозділів, налаштування нових сервісів, налаштування доступу до нових електронних сервісів, створення звітів тощо;
- аналіз поширених помилок та їх наслідків, які виникають при роботі Системи.
- Проведення порад щодо передачі практичних навичок щодо обслуговування та адміністрування Системи;
- забезпечення належного рівня автоматизації, повного використання функціональності та високої якості інформації та послуг, що надаються Замовнику;

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

3.3 Розробити посібник користувача (принаймні 5 сторінок) (електронна версія)

- інструкція повинна містити інформацію про методи адміністрування та технічні можливості Системи;

Очікуваний термін реалізації: до 180 календарних днів після дати початку робіт за контрактом.

4. Приймання робіт

Система вважається прийнятою після того, як Замовник перевірив та затвердив звіт про виконання робіт Виконавця. Факт прийняття повинен бути підтверджений підписанням відповідних актів уповноваженими представниками Сторін: Виконавець, Замовник, Представники ДП «Дія» (Бенефіціар).

Роботи з впровадження та налаштування Системи повинні виконуватись Виконавцем поетапно відповідно до календарного плану, погодженого сторонами відповідно до технічних вимог. Факт передачі-прийняття Роботи / Послуги на кожному етапі вважатиметься моментом підписання двостороннього акту виконаних Робіт / наданих Послуг між ПРООН та Виконавцем **та передачі вихідного програмного коду**, пов’язаного з Роботами / Послуги. Під час проекту Виконавець повинен надати Замовнику (на користь Бенефіціарів) вичерпну та відповідну документацію / інформацію, що останнім може знадобитися для ефективного використання та обслуговування ресурсу: Опис програми, інструкції для користувачів / системні адміністратори тощо.

5. Вимоги до гарантійного супроводу ресурсу:

Виконавець зобов'язується надати гарантії якості наданих послуг у вигляді гарантійного (технічного) супроводу протягом 24 (двадцяти чотирьох) місяців з дати підписання підсумкового акту здачі-приймання наданих послуг, що включає в себе технічну підтримку, усунення помилок, збоїв в роботі ресурсу, консультаційну підтримку, сприяти реєстрації прав власності на розроблений продукт за узгодженням із Замовником .

Гарантійний технічний супровід не передбачає додаткових фінансових затрат Замовника та Бенефіціара.

Під терміном гарантійного супроводу розуміється період часу, що починається з моменту завершення надання послуг за Договором, протягом якого Виконавець зобов'язується, щодо впровадженого інформаційного ресурсу, надавати послуги щодо усунення виявлених технічних помилок (дефектів), усунення нештатних ситуацій (збоїв і відмов) при інцидентах із впровадженим Програмним забезпечення Замовника в такому обсязі:

- організація «гарячої лінії» по телефону та електронною поштою з метою прийому і обробки інформації про інциденти (технічні помилки, дефекти) і позаштатних ситуаціях в роботі системи в робочі дні з 9 до 18 годин;
- аналіз і класифікація інформації про інциденти (технічні помилки, дефекти) і позаштатні ситуації в роботі системи, вироблення з відповідальним співробітником об'єкта впровадження програмного забезпечення пропозицій по термінах і способів їх усунення;
- при необхідності внесення змін до Системи з метою усунення виявлених технічних помилок (дефектів) і надання Замовнику оновлень Системи, оформлених згідно з вимогами цього технічного завдання;

Гарантійний супровід включає в себе наступні послуги:

а) Роз'яснення в частині:
- загальних підходів до установки ПЗ;
- загальних підходів до адміністрування ПЗ;
- загальних підходів до роботи користувачів з ПЗ.

б) Консультації технічної підтримки:
- загальні рекомендації по налаштуванню ПЗ;
- послуги з перевірки правильності заповнення налаштувань програмного забезпечення.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

в) Індивідуальні консультації аналітика технічної підтримки по наповненню встановленого програмного забезпечення інформацією:

- по налаштуванню процесу надання послуг;
- за описом і наповненню довідників і класифікаторів програмного забезпечення (загальні рекомендації).

г) Віддалене адміністрування ПЗ, при виникненні проблем його функціонування в разі, якщо ці проблеми не вдалося вирішити шляхом консультацій інженера технічної підтримки (віддалений доступ повинен бути наданий представником Замовника, що відповідає за вирішення даного питання), при цьому в обов'язки Виконавця не входять задачі адміністрування системного та стороннього ПЗ;

д) Індивідуальні консультації фахівців Замовника з доопрацювання рішення, що не приводить до зміни режиму роботи Системи в цілому.

Протягом всього терміну технічного супроводу Виконавець зобов'язаний розглядати зауваження Замовника чи Бенефіціара до Системи (в рамках вимог, викладених в цьому документі) і вживати заходів щодо усунення помилок програмного забезпечення або його налаштувань, виконаних в ході виконання договору, і які є наслідком неякісного надання послуг Виконавцем.

У разі наявності збоїв в роботі програмного забезпечення протягом терміну надання гарантії Виконавець зобов'язаний протягом 10 календарних днів усунути зауваження Замовника до функцій Системи і протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин, при наявності технічної можливості, з часу виявлення збою в роботі Системи зобов'язаний відновити її працездатність.

6. Очікувані результати

Тривалість робіт не повинна перевищувати 6 місяців з дати підписання контракту обома сторонами.

Наступні результати будуть досягнуті Виконавцем:

№	Результати	Період виконання (починаючи з початку виконання завдання)
1.	Збір, аналіз, консультації та систематизація інформації щодо необхідних вхідних даних для розробки Системи. Погодження технічного завдання, дизайну Системи Прийнято та затверджено ПРООН перший звіт.	30 календарних днів після початку виконання завдання
2.	Розробка та запуск тестової версії Системи відповідно до технічних умов та Технічних специфікаціях, що містяться в Додатку А. Відбір Центрів надання адміністративних послуг для тестової роботи Надано та затверджено ПРООН другий звіт	120 календарних днів після початку виконання завдання
3.	Тестування та виправлення можливих проблем в роботі Системи. Забезпечити технічну підготовку персоналу для управління Системою. Передача фінальної версії Системи бенефіціару. Надано та затверджено ПРООН фінальний звіт	180 календарних днів після початку виконання завдання

7. Графік платежів.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Графік платежів за послуги буде узгоджений з Виконавцем до початку виконання завдання. Виплати будуть пов'язані з результатами та здійснюватимуться після виконання вищезазначених етапів та подання коротких звітів. Платежі будуть здійснюватися в такий спосіб::

- Після досягнення результату 1 та подання початкового звіту - 20%;
- Після досягнення результату 2 та подання проміжного звіту - 70%;
- Після досягнення результату 3 та подання фінального звіту – 10%

8. Вимоги до моніторингу та звітування.

Підрядник повинен звітувати перед спеціалістом із адміністративної децентралізації Компоненту II «Розвиток місцевого самоврядування та реформи децентралізації в Україні» Програми ООН із відновлення та розбудови миру.

Формат звітів повинен бути узгоджений на першому етапі контракту, але ПРООН залишає за собою право вносити подальші зміни та уточнення у формат звіту.

Усі звіти та дослідження подаються ПРООН в електронній формі (* .docx, * .xlsx, * .pptx, * .pdf формати) на електронних носіях або у формі електронного зв'язку з доданими кінцевими продуктами, які також супроводжуються паперовою версією офіційного листа від Виконавця про передачу цієї продукції до ПРООН. Документи повинні бути написані українською мовою.

Виконавець повинен дотримуватись системи моніторингу, оцінки та забезпечення якості, що застосовується ООН RPP, а також надавати необхідну інформацію, звіти та статистику відповідно до заздалегідь встановленого графіку або якнайшвидше (у розумні строки).

Після завершення всіх робіт Виконавець подає ПРООН остаточний звіт, що містить повний опис виконаних робіт та отриманих результатів.

9. ВИМОГИ ДОСВІДУ ТА КВАЛІФІКАЦІЇ

Компанія / організація, яка подає пропозицію:

1) Компанія/ організація офіційно зареєстрована на підконтрольній уряду території України

2) Не менше 3-річного досвіду розробки та впровадження програмних рішень (зокрема, у розробці та впровадженні СЕД (Система електронного документообігу) , веб-платформ, веб-сайтів, систем управління контентом, веб-дизайну, інтрамережі, програмування тощо);

3) Щонайменше 2 комплексних проекти з розробки та впровадження відповідних програмних рішень, включаючи технічну підтримку / технічне обслуговування, навчання, розробку керівництва / посібника користувача, реалізованого з місцевими чи державними органами влади;

4) Наявність кваліфікованої групи експертів для виконання робіт.

Персонал Виконавця (ключовий персонал / експерти)

Виконавець повинен забезпечити, щоб весь персонал, призначений за цим контрактом, відповідав наступним мінімальним стандартам:

Керівник проекту / Керівник групи:

1) принаймні ступінь бакалавра в таких галузях, як комп'ютерна наука, комп'ютерна інженерія, телекомунікації, інформаційні та комунікаційні технології або інші ІКТ;
2) Принаймні 2 роки досвіду управління ІТ-проектами;
3) щонайменше 2 подібні проекти успішно реалізовані;

Архітектор баз даних / розробник баз даних

5) принаймні має спеціальні курси з розробки програмного забезпечення, ступінь бакалавра в таких галузях, як комп'ютерна наука, комп'ютерна інженерія, телекомунікації, математики, інформаційні та комунікаційні технології або інші ІКТ;
6) Принаймні 2 роки досвіду в галузі розробки програмного забезпечення;

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

7) Високі знання та широкі навички в розробці баз даних довели через участь принаймні в одному подібному проекті, в якому він / вона займав посаду архітектора баз даних, розробника баз даних або подібного;
8) Мовні вимоги: вільне володіння українською та / або російською мовами

Інженер з розробки програмного забезпечення

5) принаймні має спеціальні курси з розробки програмного забезпечення, ступінь бакалавра в таких галузях, як комп'ютерна наука, комп'ютерна інженерія, телекомунікації, математика, інформаційні та комунікаційні технології або інші ІКТ;
6) Принаймні 2 роки досвіду в галузі розробки програмного забезпечення;
7) Конкретний професійний досвід, підтверджений участю принаймні в одному подібному проекті, в якому він / вона обіймав посаду або програміста, розробника, інженера з розробки програмного забезпечення або подібного;
8) Мовні вимоги: вільне володіння українською та / або російською мовами.

Тестер програмного забезпечення / Інженер із забезпечення якості

5) Щонайменше ступінь бакалавра в таких областях, як лінгвістика, журналістика, зв'язок, маркетинг, соціальні науки, інформатика, обчислювальна техніка, телекомунікації, інформаційні та комунікаційних технології або інших пов'язаних з ними.
6) Щонайменше 2 роки попереднього досвіду в розробці вимог користувачів, написанні технічної документації та процедурних матеріалів для багатьох аудиторій чи подібних.
7) Досвід роботи з різними методологіями та практикою забезпечення навантаження, включаючи тестування ефективності / профілювання / налаштування, підтверджений завдяки участі принаймні в одному подібному проекті;
8) Мовні вимоги: вільне володіння українською та / або російською мовами.

Технічний письменник

5) Принаймні має спеціальні курси з розробки програмного забезпечення чи ступінь бакалавра в таких галузях, як мовознавство, журналістика, комунікації, маркетинг, соціальні науки, комп’ютерна наука, комп'ютерна інженерія, телекомунікації, математики, інформаційно-комунікаційні технології чи інші пов'язані з цим.
6) Щонайменше 2 роки попереднього досвіду в розробці вимог користувачів, написанні технічної документації та процедурних матеріалів для багатьох аудиторій чи подібних.
7) Конкретний професійний досвід підтверджується завдяки участі принаймні в одному подібному проекті, в рамках якого він / вона займав подібну посаду / подібні функції.
8) Мовні вимоги: вільна українська та / або російська мовами.

10. ІНФОРМАЦІЯ І ДОКУМЕНТИ, які необхідно використовувати при подачі пропозицій

☒	Профіль організації (дата створення, чисельність, кількість персоналу, опис ключового персоналу);
☒	Лист-зацікавлення / лист-пропозиція, в якому викладено попередній досвід реалізації подібних програм та конкурентні переваги компанії-заявника;
☒	План роботи із запропонованим графіком роботи із зазначенням осіб, відповідальних за кожну сферу діяльності;
☒	Інформація про методологію та чітке визначення кроків впровадження / Короткий підхід до виконання завдань за етапами згідно ТЗ (українська, Times New Roman, 14 не більше 2

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

	сторінок формату А4)
☒	Заповнено Додаток А до цього Технічного завдання
☒	Документальне підтвердження щонайменше 2 розроблених державних ресурсів
☒	Особисті резюме команди проекту, включаючи інформацію про минулий досвід подібних проектів / завдань, а також підтвердження їх наявності, якщо вони обрані для цього проекту;
☒	Щонайменше 2 рекомендаційні листи попередніх клієнтів / клієнтів / партнерів, що відображають характер реалізованих проектів, їх результати та роль заявника;
☒	Фінансова пропозиція.

11. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ

Оцінка та порівняння пропозицій

Двоетапна процедура використовується при оцінці пропозицій, а оцінка технічної пропозиції завершується до відкриття та порівняння будь-якої цінової пропозиції. Цінові пропозиції будуть відкриті лише для заявок, які отримали мінімальний технічний бал у 70% (або 490 балів) від отриманого балу 700 балів при оцінці технічних пропозицій.

На першому етапі технічна пропозиція оцінюється виходячи з відповідності до Технічного завдання (ТЗ) та відповідно до Критеріїв оцінки.

На другому етапі будуть розглянуті цінові пропозиції всіх учасників, які досягли мінімальної оцінки в 70% за технічну оцінку.

Загальна оцінка буде завершена відповідно до схеми накопичувального аналізу, згідно з якою технічні та фінансові аспекти мають заздалегідь присвоєну вагу відповідно 70% та 30% від загальної оцінки. Фінансова пропозиція з найнижчою вартістю (з технічної відповідності) буде обрана в якості базової лінії та буде розподілена максимальна кількість балів, отриманих за фінансову частину (тобто 300). Усі інші фінансові пропозиції отримають ряд балів, обернено пропорційних їх котируваній ціні; наприклад 300 балів найнижча ціна / ціна котирування.

Пропозиція, яка виграє, буде найвищою кількістю балів після того, як бали, отримані як у технічній, так і у фінансовій оцінках, відповідно будуть додані. Контракт буде присвячений учаснику торгів, який подав найкращу пропозицію.

Оцінка та порівняння пропозицій

Короткий огляд форми оцінки технічної пропозиції	Оцінка	Максимальні бали які можна отримати
Форма 1. Досвід фірми / організації, яка подає пропозицію	25,71%	180
Форма 2. Запропонований план роботи, методологія та підхід	38,57%	270
Форма 3. Персонал	35,71%	250
Всього	**100%**	**700**

Форми технічної оцінки надаються на наступних сторінках. Максимальна оцінка, яка може бути отримана за кожен критерій оцінювання, вказує на відносну значимість або частину такого критерію в загальному процесі оцінювання.

Форми технічної оцінки:

Форма 1. Досвід фірми / організації, яка подає пропозицію

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Форма 2. Запропонований план роботи, методологія та підхід
Форма 3. Персонал

Критерії технічної оцінки

Розділ 1. Досвід фірми / організації, що подає пропозицію Форма 1		**Максимальний бал**
1.1	Досвід розробки та впровадження програмних рішень (зокрема, в розробці та впровадженні СЕД, веб-платформ, веб-сайтів, систем управління контентом, веб-дизайну, Інтранетів, програмування тощо): не менше 3 років - 45 балів, 3- 4 роки - 55 балів, 5 і більше років - 60 балів	60
1.2	Щонайменше 2 комплексних проекти з розробки та впровадження відповідних програмних рішень, включаючи технічну підтримку / технічне обслуговування, навчання, розробку посібника / посібника користувача, реалізованого з місцевими чи державними органами влади;) - щонайменше 2 проекти -45 балів, 3 проекти - 55 балів, понад 3 проекти - 60 балів	60
1.3	Рекомендаційні листи від клієнтів щодо успішного завершення подібних проектів: принаймні 2 лист - 45 балів, 3 листи - 55 балів, більше 3 листів - 60 балів	60
	Загальний бал у формі 1	**180**

Оцінка технічної пропозиції **Форма 2 Пропонований план роботи, методологія та підхід**		**Максимальний бал**
2.1	Час проекту: максимально допустимий термін реалізації проекту становить 180 календарних днів (= 6 місяців). За запропонований термін до 180 календарних днів - 56 балів; до 165 календарних днів (5,5 місяці) – 65 балів, до 150 календарних днів (= 5 місяців) - 75балів	75
2.2	План роботи та графік роботи: - План роботи добре розроблений, здійсненний, передбачає всі етапи, заходи та результати, зазначені в ТЗ - 6 пунктів; - План роботи містить візуалізований графік роботи –4 бали; - Ключові заходи в плані роботи, розроблені в оптимальній послідовності для найбільш ефективного завершення робіт - 5 балів	15
2.3	Ясність та актуальність запропонованого підходу: • Дуже детальна методологія та чітка ідентифікація кроків впровадження-60 балів; • Продемонстроване розуміння всіх необхідних етапів та складності завдання - 45 балів; • Запропонований підхід потребує роз’яснень та подальшого розвитку - 30 балів.	60
2.4	Додаток А до цього Технічного завдання до функціональних завдань заповнений. 100% відповідають 70 балам 92,3% відповідають завданню 50 балів	70

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

2.5	Оцінка попереднього досвіду розвитку подібних державних ресурсів - Публічний ресурс повністю відповідає технічному завданню і має аналогічний результат - 50 балів; -Публічний ресурс має елементи технічного завдання і має часткові рішення - 40 балів; Публічний ресурс містить елементи технічного завдання, але потребує завершення - 30 балів;	50
	Всього Розділ 2	**270**

	Персонал Форма 3	**Максимальні бали**
3.1	**Керівник проекту / Керівник групи** • Освіта: ступінь бакалавра з інформатики, обчислювальної техніки, телекомунікацій, інформаційних та комунікаційних технологій або інших систем - 4 бали, ступінь магістра / спеціаліста - 5 балів; • Принаймні 2 роки досвіду управління IT-проектами - 10 балів, 3 роки - 12 балів, понад 3 роки - 15 балів; • щонайменше2 успішно реалізованих подібних або складніших проекту - 15 балів, 3-5 проектів - 25 балів, понад 5 проектів - 30 балів;	**50**
3.2	**Архітектор баз даних / розробник баз даних** • Освіта: спеціальні курси з розробки програмного забезпечення, ступінь бакалавра з інформатики, обчислювальної техніки, телекомунікацій, математики, інформаційних та комунікаційних технологій або інших систем - 4 бали, ступінь магістра / спеціаліста - 5 балів; • Щонайменше 2 роки досвіду роботи в галузі розробки програмного забезпечення - 15 балів, 3 роки - 20 балів, понад 3 роки - 25 балів; • Високі знання та широкі навички проектування баз даних, підтверджені участю принаймні в одному подібному проекті, в якому він / вона займав посаду архітектора баз даних, розробника бази даних або подібного - 10 балів, 2 проекти - 12 балів, понад 3 проекти - 15 балів; Мовні вимоги: вільне володіння українською та / або російською мовою - 5 балів	**50**
3.3	**Інженер з розробки програмного забезпечення** • Освіта: спеціальні курси з розробки програмного забезпечення, ступінь бакалавра з інформатики, обчислювальної техніки, телекомунікацій, математики, інформаційних та комунікаційних технологій або інших ІКТ - 4 бали, ступінь магістра / спеціаліста - 5 балів; • Щонайменше 2 роки досвіду роботи в галузі розробки програмного забезпечення - 15 балів, 3 роки - 18 балів, понад 3 роки - 20 балів; • Конкретний професійний досвід, підтверджений участю принаймні в одному подібному проекті, в якому він / вона займав посаду або програміст, розробник, інженер з розробки програмного забезпечення або подібний - 10 балів, 2 проекти - 12 балів, понад 3 проекти - 15 балів;	**50**

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

	• Мовні вимоги: Вільне володіння українською та / або російською мовою - 10 балів	
3.4	**Тестування програмного забезпечення / Інженер із забезпечення якості** • Освіта: ступінь бакалавра з інформатики, обчислювальної техніки, телекомунікацій, математики, інформаційних та комунікаційних технологій або інша вища освіта - 4 бали, ступінь магістра / спеціаліста - 5 балів; • Принаймні 2 роки досвіду в галузі розробки програмних рішень - 15 балів, 3 роки - 18 балів, більше 3 років - 20 балів; • Досвід роботи з різними методологіями та практикою забезпечення навантаження, включаючи тестування продуктивності / профілювання / налаштування, підтверджений завдяки участі принаймні в одному подібному проекті - 10 балів, 2 проекти - 12 балів, понад 3 проекти - 15 балів; • Мовні вимоги: Вільне володіння українською та / або російською мовою - 10 балів	**50**
3.5	**Технічний письменник** • Освіта: ступінь бакалавра з мовознавства, журналістики, комунікацій, маркетингу, соціальних наук, комп'ютерних наук, обчислювальної техніки, телекомунікацій, інформаційних та комунікаційних технологій або інших пов'язаних з ними - 4 бали, ступінь магістра / спеціаліста - 5 балів; • щонайменше 2 роки попереднього досвіду у формуванні вимог користувачів, написанні технічної документації та процедурних матеріалів для декількох аудиторій чи подібних - 10 балів, 3 роки - 12 балів, понад 3 роки - 15 балів; • Конкретний професійний досвід, підтверджений участю принаймні в одному подібному проекті, в рамках якого він / вона займав аналогічну посаду / подібні функції – 15 балів, 3 проекти та більше - 20 балів; • Мовні вимоги: вільна українська та / або російська мова - 10 балів	**50**
	Всього розділ 3	**250**

12. Оцінка витрат на складання

Фінансова пропозиція повинна містити детальний розподіл витрат. Укажіть окремі цифри для кожної функціональної групи чи категорії.

Будь-які оцінки вартості відшкодування витрат, такі як витрати на поїздки та добові витрати, повинні бути вказані окремо.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Формат, показаний на наступних сторінках, пропонується використовувати як керівництво при підготовці фінансової пропозиції. Формат включає конкретні видатки, які можуть бути, а можуть і не вимагатись або застосовуватись, але вказані як приклади.

А. Розбивка витрат за результатами *

Нижче наведені ключові кроки та опис результатів, які необхідно отримати у вказані часові рамки.

Підряднику пропонується оцінити складність роботи з виконання кожного з цих етапів та бажаний відсоток від загальної пропонованої вартості угоди та запропонувати Замовнику.

№	**Короткий опис результатів**	**Сума, без ПДВ, валюта**
1	Збір, аналіз, консультації та систематизація інформації щодо необхідних вхідних даних для розробки Системи. Погодження технічного завдання, дизайну Системи.	
2	Розробка та інсталяція Системи відповідно до технічних умов та Технічних специфікаціях, що містяться в Додатку А. Тестова робота в ЦНАП	
3	Тестування та виправлення можливих проблем в роботі Системи. Забезпечити технічну підготовку персоналу для управління Системою. Передача фінальної версії Системи бенефіціару.	
Загальна сума все включено (вказати валюту) без ПДВ		

В. Розбивка витрат за складовою вартості:

Учасникам пропонується надати розподіл витрат за вищезазначеними цінами за кожну діяльність, виходячи з наступного формату. ПРООН використовує розподіл витрат для оцінки обґрунтованості цін, а також для розрахунку ціни у випадку, якщо обидві сторони домовилися додати нові результати до сфери послуг.

№	***Діяльність / Витрати***	Одиниця	Номер	Вартість за одиницю, валюта	Сума, без валюти ПДВ
1	**Персонал**				
1.1	**Керівник проекту / керівник команди**	1 місяць роботи			
1.2	**Архітектор баз даних / розробник баз даних**	1 місяць роботи			
1.3	**Інженер з розробки програмного забезпечення**	1 місяць роботи			
1.4	**Тестер програмного забезпечення / Інженер із забезпечення якості**	1 місяць роботи			
1.5	**Технічний письменник**	1 місяць роботи			
…	…				
2	**Витрати на адміністрування (за потреби)**				
2.1	Зв'язок (телефон / Інтернет)				

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

2.2	Інші (якщо такі є - для чіткого визначення діяльності / витрат)				
…					
3	**Подорожі та проживання**				
3.1	Подорожі, добові	день			
…	**…**				
4	**Інші витрати (якщо такі є - для чіткого визначення діяльності / витрат)**				
4.1	Розробка Комплексної системи захисту інформації (КСЗІ)				
…	…				
	Всього (вкажіть валюту)				

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Додаток А.

Перелік скорочень та термінів

API – Application Programming Interface – прикладний програмний інтерфейс;
Авторизація - надання права користування Системою за його номером телефону або електронною поштою;
Автентифікація – процедура визначення наявності прав доступу до Системи працівникам Центрів;
КЕП – кваліфікований електронний підпис;
Система - Система попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників Центрів шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дія (також вживається умовна назва "Єдина електронна черга");
ПЗ – програмне забезпечення;
ПЦД – Національна веб-платформа центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центрів Дія);
ТЗ – технічне завдання;
Центри – суб'єкти надання адміністративних послуг, центри надання адміністративних послуг (головний офіс), територіальні підрозділи (ТП) та віддалені робочі місця адміністраторів (ВРМ);
ІАС – Інформаційна автоматизована система.
КСЗІ - сукупність організаційних та інженерних заходів, програмно-апаратних засобів, які забезпечують захист інформації в Системі.
Позначення на схемах:

Загальні вимоги до організації Системи

Вимоги замовника	Коментар учасника (ТАК чи НІ)
1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ	
1.1. Даний документ регламентує основні цілі, системні, функціональні і нефункціональні вимоги до розробки Системи попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників Центрів шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дія з можливістю розширення на всю територію України. 1.2. Повна назва ПЗ –"Система попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників центрів шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дія".	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

1.3. Скорочена назва ПЗ –Система попереднього запису на прийом (далі – Система) . 1.4. Замовник: ПРООН. 1.5. Бенефіціар: Міністерство цифрової трансформації України. Місцезнаходження: Україна, 03150, м. Київ, вул. Ділова, буд. 24, ЄДРПОУ: 4322085. 1.6. Реципієнт: Державне підприємство «ДІЯ». Місцезнаходження: Україна, 03150, м. Київ, вул. Ділова, буд. 24, ЄДРПОУ: 43395033, e-mail: inbox@diia.gov.ua 1.7. Виконавець: переможець тендерної процедури. 1.8. Розробник - визначається на підставі рішення за результатами проведеної закупівлі робіт та послуг у порядку визначеному чинним законодавством. 1.9. Нормативно-законодавча база. Програмне забезпечення Системи повинно відповідати вимогам чинних нормативно-правових документів, а саме: - Конституції України; - Закону України "Про електронні довірчі послуги"; - Закону України "Про інформацію"; - Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг"; - Закону України "Про захист персональних даних"; - Закону України "Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах"; - Закону України «Про адміністративні послуги»; - постанові Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 № 3 "Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади"; - постанові Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 № 606 "Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів"; - постанові Кабінету Міністрів України від 19 вересня 2018 № 749 "Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності"; - постанові Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137 "Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг"; - постанові Кабінету Міністрів України від 3 лютого 2021 р. № 72 "Про Національну веб-платформу центрів надання адміністративних послуг"; - 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"; - ГОСТ 34.602-89 «Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Технічне завдання на створення автоматизованої системи», іншими діючими стандартами; - ДСТУ 3321:2003. Системи конструкторської документації. Терміни та визначення основних понять; Даний перелік не є вичерпним. Вимоги Законодавства України, нормативних та керівних документів, що стосуються мети, призначення та цілей цього ТЗ можуть бути уточнені.	
2. ПРИЗНАЧЕННЯ ТА МЕТА СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ	
2.1 Система призначена для автоматизації процесу попереднього запису суб’єктів звернення на прийом до працівників Центрів шляхом електронної реєстрації за	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

допомогою Платформи Центрів Дія.

2.2 Метою створення Системи є впровадження зручного інструменту попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників Центрів, а також ліквідація живих черг та скупчення відвідувачів у зоні очікування Центрів.

2.3 Вимоги до цільового призначення Системи можуть уточнюватися на етапі технічного проектування.

3. ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБ'ЄКТА АВТОМАТИЗАЦІЇ

3.1 Об'єктом автоматизації повинні бути регламентні процедури автоматизації процесу попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників Центрів шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дія.

Предметом автоматизації є технологічні процеси, які необхідні для забезпечення повної автоматизації процедури взаємодії громадян та Центрів під час попереднього запису на прийом.

3.2 Об'єктами взаємодії Системи визначаються:

- Платформа Центрів Дія;
- Інформаційні системи Центрів;
- Інформаційні системи суб'єктів надання адміністративних послуг;
- Інформаційні системи державного підприємства «ДІЯ» в частині, що стосується надання послуги з приєднання інформаційно-телекомунікаційної системи Центрів до інтегрованої системи електронної ідентифікації.

3.3 Учасниками регламентних процедур та процесів, що підлягають автоматизації (суб'єкти взаємодії) є авторизовані та неавторизовані користувачі, в тому числі користувачі з вадами зору та слуху. Авторизовані користувачі - це працівники ЦНАП, неавториозовані користувачі - субєкти звернень, які здійснюють запис до ЦНАП.

Неавторизовані користувачі мають доступ до публічної частини Системи.

Детальний опис середовища користувачів:

3.4 Створювана Система повинна забезпечувати реалізацію таких компонентів (модулів) цільового призначення:

– публічну частину ПЦД, на якій розміщено веб модуль «Записатися до Центру» призначений для здійснення попереднього запису на прийом до Центру;

– базу даних сервісу сповіщень;

– веб модуль «Записатися до Центру» розміщується на публічній частині ПЦД (center.diia.gov.ua)

– модуль для здійснення запису на прийом до Центру через чат-бот (Viber та Telegram) ;

– модуль для здійснення запису на прийом до Центру з використанням Інфомату;

- веб модуль "Запис на прийом" для запису громадянина, який звертається до Центру за телефонним дзвінком або в приміщенні центру (за відсутності Інфомату);

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

– модуль, який консолідує інформацію та дані про авторизованих користувачів та попереднього запису на прийом до обраного Центру.
– модуль призначений для відображення на електронному табло (телевізорі) стану запису на прийом до Центру.
– модуль Управління системою;
– модуль призначений відображення статистичної інформації в режимі онлайн та формування звітів.
– інтеграцію з Реєстром ЦНАП та Реєстром адміністративних послуг має бути виконано з використанням API. Параметри API Реєстру ЦНАП та Реєстру адміністративних послуг надає Мінцифри.

3.5 Умови експлуатації Системи – стаціонарні у контексті її технологічної інфраструктури та мобільні у контексті засобів доступу до ресурсів Системи з боку суб’єктів взаємодії .

3.6 Експлуатація Системи повинна здійснюватися у режимі цілодобової технічної підтримки з боку її технічного адміністратора. Технічним адміністратором Системи повинна бути державне підприємство в сфері управління Мінцифри.

3.7 Вимоги до середовища експлуатації технологічної інфраструктури визначені у цьому технічному завданні (ТЗ) у відповідних розділах.

3.8 Система повинна забезпечувати обробку відкритої інформації, яка відноситься до державних та інших інформаційних ресурсів, персональних даних та іншої інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом.

3.9 Перелік пунктів (площадок) автоматизації, на яких розгортаються компоненти Системи визначаються цим ТЗ та можуть уточнюватися на етапі проектування Системи

4. ВИМОГИ ДО СИСТЕМИ

4.1 Вимоги до Системи в цілому.

4.1.1. Вимоги до структури та функціонування Системи:

4.1.1.1. За основу реалізації Системи повинно бути обрано трирівневою клієнт-серверною архітектурою моделі обробки даних в контексті цілей та завдань із можливістю інформаційної взаємодії із інформаційними системами суб'єктів взаємодії.

4.1.1.2. Система повинна мати адаптивний дизайн для мобільних пристроїв.

4.1.1.3. Система повинна передбачати інтеграцію з діючими системами попереднього запису в Центри, які мають API. Параметри API Системи, яка буде розроблятися відповідно до ТЗ надає розробник Системи для інтеграції існуючих систем попереднього запису ЦНАП.

4.1.1.4. Для створення Системи має застосовуватися сучасні мови програмування та фреймворки, які мають широку спільноту розробників та активно розвиваються (.Net core, RubyOnRails, PHP, Node.js, Python).

4.1.1.5. Рішення має бути реалізовано виключно з використанням Open-source технологій та компонентів.

4.1.1.6. Має бути реалізовано Модуль взаємодії із зовнішніми ресурсами для всіх функцій Системи для забезпечення інтеграції з зовнішніми системами.

4.1.1.7. З метою автоматизованої обробки ідентифікаційних та інших чутливих даних користувачів Системи, серверна (бекенд) має взаємодіяти з інформаційно-телекомунікаційними системами суб'єктів взаємодії через програмні інтерфейси взаємодії (API) відповідно до затверджених регламентів, протоколів, інтерфейсів тощо.

4.1.1.8. Система повинна надавати доступ користувачам до інтерфейсу системи за допомогою існуючої Internet-мережі без використання додаткових програмних комплексів та сервісів.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

4.1.1.9. Захист інформації, яка міститься в Системі, від несанкціонований доступу забезпечується з використанням механізмів та засобів захисту інформації, у тому числі шляхом: - ідентифікації та аутентифікації користувачів; - розмежування користувачів; - управління правами доступу користувачів до даних, а також організації фахівцями Замовника фізичного захисту серверного обладнання; - розмежування доступу користувачів до інформаційних об'єктів; - налаштування інтерфейсу користувача таким чином, щоб він містив лише об'єкти та функції, надані користувачеві в доступ; - ведення журналу, в якому реєструються окремі дії користувачів. 4.1.1.10. Основою реалізації Системи є забезпечення функціональних можливостей складових модулів, необхідних для повноцінного функціонування Система попереднього запису на прийом Платформи Центрів Дія. 4.1.1.11. Система повинна дозволяти автоматично архівувати та зберігати не менше ніж шість місяців з дня завершення процесу запису на попередній прийом, інформацію про запис на прийом. 4.1.1.12. Система повинна мати дві основних складові: - клієнтська частина; - серверна частина (бекенд). 4.1.1.13. Архітектура Системи повинна відповідати таким вимогам: - модульність - кожна частина Системи самодостатня, після впровадження може працювати окремо і незалежно від інших; - інтегрованість - усі елементи Системи плануються та впроваджуються таким чином, щоб легко інтегруватись з іншим модулями (компонентами) Системи; - інклюзивність - передбачити потреби користувачів із вадами зору та слуху; - архітектура враховує всі віддалені сервіси; - безпека закладена у архітектуру Системи; - вбудована конфіденційність (privacy by design). Вимога до створення системи з вбудованою системою захисту персональних даних (GDPR); - усі компоненти визначені з точки зору бізнес логіки та/або безпеки; - сформована модель загроз для усіх компонентів системи, яка ідентифікує потенційні загрози та необхідні превентивні міри. Має бути комплексна методика попередження та своєчасного виявлення типових загроз і вживання заходів організаційного характеру щодо їх усунення. - усі перевірки безпеки мають централізовану реалізацію; - існує політика управління криптографічними ключами та їх життєвим циклом. Див. ISO/IEC 27001:2013; - безпека закладена в усі етапи життєвого циклу розробки програмного забезпечення. - перевірки безпеки реалізовані не лише на клієнтській, а й на серверній стороні (бекенд). 4.1.1.14 Архітектура Системи повинна передбачати можливість зміни кількості рівнів її ієрархії з урахуванням навантаження з боку користувачів. Зміна кількості рівнів ієрархії Системи не повинна впливати на функціональні можливості складових частин Системи та якість надання послуг. 4.1.1.15. Система повинна складатися з сукупності функціонально пов'язаних підсистем, модулів наведених на рисунку 1.	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

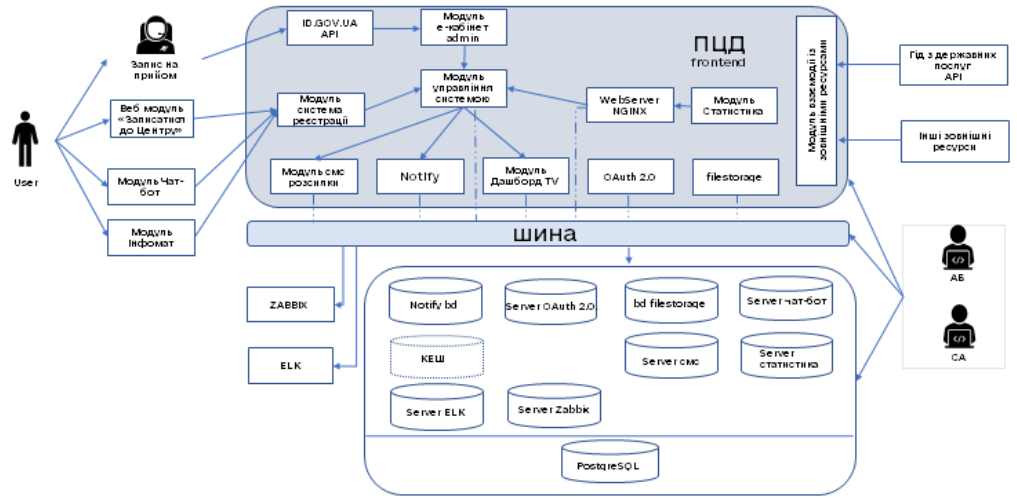


Рис. 1 Високорівнева архітектура Системи (HighLevelArchitecture)

4.1.1.16. ПЦД frontend – публічна частина Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг, на якій розміщено веб модуль «Записатися на прийом» призначений для здійснення попереднього запису на прийом до Центру.

4.1.1.17 User (Користувач) – зовнішній автентифікований (авторизований) Користувач- замовник послуг, який використовує Систему з метою здійснення попереднього запису на прийом до Центру.

4.1.1.18 Notify db - База даних сервісу сповіщень. Службові повідомлення системи, база даних сервісу сповіщень проєктується на етапі та в процесі технічного проєктування системи.

4.1.1.19. Адміністратор Центру – посадова особа Центру, яка здійснює реєстрацію попереднього запису на прийом до Центру за телефонним дзвінком User-а.

4.1.1.20 Веб модуль «Записатися на прийом» – веб модуль сервісу розміщеного на публічній частині Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (center.diia.gov.ua) та виконує URL-переадресацію на систему ЄЕЧ.

4.1.1.21. Модуль Чат-бот - модуль призначений для здійснення запису на прийом до Центру через чат-бот.

4.1.1.22. Модуль Інфомат – модуль призначений для здійснення запису на прийом до Центру з використанням Інфомату.

4.1.1.23. Модуль е-кабінет admin – модуль з функціоналом електронного кабінету для автентифікованих (авторизованих) користувачів, зокрема посадових осіб Центрів.

4.1.1.24. Модуль “Запис на прийом” – модуль для внесення, зберігання та обробки інформації про громадян, які звертаються до Центру за телефонним дзвінком.

4.1.1.25. Модуль система реєстрації – модуль, який консолідує інформацію та дані про авторизованих користувачів та попереднього запису на прийом до обраного Центру.

4.1.1.26. Модуль Дашборд TV – призначений для відображення на електронному табло стану запису на прийом до Центру.

4.1.1.27 Модуль Управління системою – модуль призначений для обробки функціональних команд з е-кабінетів користувачів Системи, конфігурації черги моделі розкладу попереднього запису в залежності від налаштувань пріоритетності, передачі даних до БД.

4.1.1.28 Модуль Статистика – модуль призначений для відображення

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

статистичної інформації в режимі онлайн та формування звітів.

4.1.1.29 WebServer NGINX – веб сервер ЄЕЧ Системи.

4.1.1.30 ELK – підсистема логування (Elastic+Logstash+Kibana).

4.1.1.31 ZABBIX – підсистема моніторингу технічного стану апаратно-програмного комплексу.

4.1.1.32 PostgreSQL – система управління базами даних.

4.1.1.33. КЕШ – підсистема управління кешуванням даних.

4.1.1.34. notify - Сервіс сповіщень користувачів. Здійснює оповіщення користувачів про події в системі шляхом направлення повідомлень до стрічки повідомлень, електронних листів, push-повідомлень та sms-повідомлень.

4.1.1.35. Модуль взаємодії із зовнішніми ресурсами API

4.1.1.36. Система моніторингу адміністративних послуг Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» API - інтегрована система моніторингу адміністративних послуг.

4.1.1.37. Гід з державних послуг API - портал, на якому розміщені: Реєстр ЦНАП та Реєстр адміністративних послуг .

4.1.1.38. Server Модулю взаємодії із зовнішніми ресурсами.

4.1.1.39. OAuth 2.0. server.

4.1.1.40. Server чат-бот - сервер для модуля Чат-бот.

4.1.1.41. Server статистика – сервер для модуля статистика.

4.1.1.42. Server смс – сервер для модуля смс.

4.1.1.43. filestorage-db – База даних сервісу зберігання файлів.

4.1.1.44. Filestorage - Сервіс обробки файлів. Забезпечує зберігання та доступ до файлів які були згенеровані Системою, прикріплені користувачем або надійшли від зовнішніх систем. Зберігає також електронні підписи накладені на файли.

4.1.1.45. СА – системний адміністратор.

4.1.1.46. АБ – адміністратор безпеки.

4.1.1.47. OAuth 2.0. - сервіс авторизації користувача.

4.1.1.48. Модуль оцінки якості - Модуль оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг

4.1.2. Система повинна забезпечувати виконання таких функцій:

- можливість автентифікації (авторизації) користувачів-адміністраторів Центрів;
- можливість розмежування та надання прав на виконання регламентних дій авторизованим користувачам, адміністраторам Центру;
- можливість здійснення попереднього запису на прийом до Центру з вибором дати та часу через :
- веб модуль «Записатися до Центру» на ПЦД, яка виконує URL-переадресацію на систему;
- модуль чат-бот;
- модуль “Запис на прийом” для можливості запису громадянина, який звернувся до Центру шляхом телефонного дзвінка (Запис здійснює працівник Центру);
- модуль Інфомат для запису в приміщенні Центру з використанням інфомату;
- автоматизована генерація та систематизація розкладу прийому в Центрах (тривалість прийому за кожною окремою адміністративною послугою, формування індивідуального графіка для кожного адміністратора), а також введення в резерв необхідної кількості таймслотів за різними послугами або виведення з резерву в будь-який час.
- в веб модулі «Записатися на прийом» повинні відображатися всі таймслоти стрічки часу згенерованої моделі розкладу прийому.
- автоматизоване отримання результатів запису, зокрема електронного талону (в форматі pdf), смс-повідомлення на мобільний пристрій, повідомлення в е-кабінеті, генерування штрих та QR-code з можливістю друку.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

- Система в цілому (всі її модулі) може повноцінно працювати лише з використанням персонального комп'ютера автоматизованого робочого місця працівника Центру у разі відсутності спеціального додаткового обладнання (Інфомата, телевізора, лазерного сканера штрихкодів та термопринтера для друку талонів). Система не повинна потребувати серверного обладнання Центрів.

4.1.3. Відображення стану прийому для відвідувачів повинно здійснюватися за допомогою модуля "Дашборд TV", який відкривається в браузері телевізора, в зоні очікування Центру, призначеного для моніторингу стану викликів суб'єктів звернень.

Для виведення інформації про номер талону (ID номер запису) та номер робочого місця працівника Центру можуть використовуватися електронні табло, які розміщуються на робочих місцях.

Рекомендації щодо специфікації табло надає розробник ПЗ. Протоколи підключення табло на робочих місцях адміністраторів надає розробник ПЗ Системи.

4.1.4. Генерація та систематизація розкладу прийому повинно здійснюватися через модуль Управління системою.

4.1.5. Модуль статистики формує статистичні дані (кількість проведених прийомів, тривалість прийомів, назва послуги, яку надав адміністратор) та рейтингові показники успішності адміністраторів Центру.

4.1.6. Оцінка якості прийому повинна здійснюватися на веб-модулі “Записатися до Центру” ПЦД, Інфомат та чат-боті (детальніше див. п. 5.14.). 4.1.7. У модулі Чат-бот після завершення прийому повинно надходити повідомлення для оцінки якості.

4.1.8. Відповідальність за захист інформації в Системі повинен нести технічний адміністратор Системи.

4.1.9. Захист інформації в Системі буде здійснюватися шляхом впровадження та експлуатації КСЗІ, в рамках окремого договору, з підтвердженою відповідністю відповідно до вимог законодавства у сфері технічного та криптографічного захисту інформації. Дане ТЗ не передбачає впровадження КСЗІ.

4.1.10 **Розробник забезпечує створення КСЗІ для Системи відповідно до окремого ТЗ та погоджує ТЗ з адміністрацією Держспецзв'язку.**

4.1.11. Інформаційний обмін між складовими бекенду Системи повинен здійснюватися з використанням ліній зв’язку на основі витої пари або оптичного волокна.

4.1.12. Користувачі клієнтської частини Системи у якості засобів та ліній зв’язку повинні використовувати термінали мобільного зв’язку стандартів GSM або UMTS у частотному діапазоні, визначеному Планом використання радіочастотного ресурсу України, які функціонують на базі операційних систем Android та iOS.

4.1.13. Взаємозв’язок складових частин створюваної Системи та між собою та із суміжними системами повинен забезпечувати автоматичний обмін даними за стандартними протоколами стеку TCP/IP.

4.1.14. Під час проектування Системи повинно бути забезпечено відповідність протоколів прикладного рівня складових Системи протоколам, визначених чинними стандартами та рекомендаціями.

4.1.15. Розробка та впровадження Системи повинні відповідати таким принципам інтероперабельності:

- засоби електронної взаємодії мають відповідати чинним нормативно-правовим актам, стандартам та рекомендаціям;
- якщо фізична особа через програмний інтерфейс користувача мобільного додатку надає чинні та підтверджені ідентифікаційні дані, будь який авторизований суб'єкт взаємодії, повинен прийняти ці дані у якості засобів авторизації підтвердження особи.

4.1.16. Розробка та впровадження Системи повинні забезпечити такі рівні інтероперабельності:

– технічна інтероперабельність (функціональна сумісність) – можливість

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

взаємодії та обміну даними між різними технологіями, що заснована на визначених та широко розповсюджених стандартах, форматах, протоколах та інтерфейсах; – семантична інтероперабельність – спроможність кожної сторони до передачі даних та розуміння стороною, що їх отримує, сутності та сенсу отриманого повідомлення; – інтероперабельність політик – сумісність загальних ділових правил та процесів, що пов'язані з передачею, отриманням та прийняттям даних між системами, що підтримуються відповідною нормативною базою; – організаційна інтероперабельність – сумісність бізнес- та організаційних процесів суб'єктів взаємодії, що побудовані у відповідності до вимог регламентів та інших нормативних документів. 4.1.17. Створювана Система повинна функціонувати в режимі цілодобового обслуговування визначених у цьому документі об'єктів та суб'єктів взаємодії. 4.1.18. Дизайн Системи повинен передбачати такі режими функціонування: - штатний режим; - режим технічного обслуговування. Штатний режим має бути основним режимом функціонування та забезпечувати виконання усіх функцій складових Системи та її взаємодію із суміжними системами – Об'єктами взаємодії. 4.1.19. Режим технічного обслуговування повинен бути технологічним режимом супроводження Системи її адміністратором, яке має передбачати: - зміну конфігурації Системи; - масштабування Системи; - дослідна експлуатація нових складових Системи; - регламентне обслуговування апаратних та програмних засобів Системи; - відновлення після збоїв Системи. 4.1.20. Всі технічні засоби Системи повинні забезпечувати можливість діагностування та отримання інформації про стан їх функціонування. 4.1.21. У разі виникненні збоїв або відмов під час функціонування засобів повинна забезпечуватися можливість сигналізації про виникнення позаштатної ситуації (компоненти комплексу мають формувати відповідні коди повернення чи видавати повідомлення оператору). 4.1.22. Дизайн Системи повинен передбачати перспективи її розвитку та модернізації. 4.1.23. Розвиток Системи має носити плановий характер із урахуванням можливостей: - зміни архітектури Системи; - впровадження нових схем та засобів електронної ідентифікації; - розширення категорій об'єктів та суб'єктів взаємодії. 4.1.24. Модернізація Системи повинна здійснюватися із урахуванням: - збільшення кількості об'єктів та суб'єктів взаємодії; - необхідності нарощування та оновлення парку технічних засобів Системи; - необхідності оновлення версій загальносистемного, прикладного та спеціального програмного забезпечення Системи; - проходження процедур атестації КСЗІ та/або аудиту інформаційної безпеки; - прийняття та впровадження нових алгоритмів та протоколів інформаційної взаємодії, стандартів та рекомендацій. 4.1.25. Модернізація та розвиток Системи повинні бути спрямовані на підтримку та підвищення показників функціонування системи та здійснюватися без впливу на працездатність системи та якість надання послуг. **4.2 Вимоги до показників призначення** 4.2.1. Показники призначення створюваної Системи повинні відповідати таким значенням та вимогам:	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

- система повинна забезпечити час відгуку на запит чи операцію не більше 3 секунд для 99% запитів до системи;
- система повинна мати налаштовані модулі моніторингу щодо своєї продуктивності з використанням ПЗ типу Zabbix;
- система має забезпечити безперебійне функціонування в наступних умовах (не менше ніж):
- 500 тис. зареєстрованих користувачів системи;
- 5 операцій в секунду для одного користувача;
- 100 автоматизованих процесів в системі.

4.2.2. Система повинна бути горизонтально масштабованою, що забезпечує можливість збільшення кількості користувачів без впливу на продуктивність системи в разі якщо серверна потужність має резерви до збільшення.

4.2.3. Забезпечення пристосованості Системи повинно виконуватися за рахунок автоматизованого управління:

- своєчасності адміністрування;
- модернізації процесів збору, обробки і завантаження даних відповідно до нових вимог (які не потребують внесення змін до вихідного коду Програмного забезпечення і обмежуються налаштуваннями файлів конфігурації Системи);
- модифікації процедур доступу і представлення даних кінцевим користувачам .

4.2.4. Оцінка надійності та стабільності роботи буде оцінюватися за наступними параметрами:

- Uptime/Availability - 99.9% – безперервний час роботи або доступності Системи;
- RTO (Recovery time objective) У випадку будь-якого програмного або апаратного збою Система має бути відновлена до працездатного стану. Час та алгоритм відновлення повинні бути визначення на етапі технічного проектування та зазначені в експлуатаційній документації.
- MTPD (maximum tolerable period of disruption) – 12 годин - максимально допустимий період порушення роботи, протягом яких система може бути недоступною без настання неприйнятних наслідків. Алгоритм реакції на інциденти повинен бути визначений на етапі технічного проектування та зазначений в експлуатаційній документації.
- RPO (recovery point objective) В разі пошкодження даних Платформа повинна бути відновлена із архіву/резервної копії не старшої 24 годин.

4.2.5. Впроваджена система повинна забезпечувати постійну доступність всіх сервісів в режимі 24х7, крім випадків, коли система знаходиться на профілактичних роботах (максимально – до 5 годин на місяць) або зупинена для оновлення, якщо такі зупинки були заплановані.

4.2.6. Показники призначення системи можуть бути уточнені на етапі розробки технічного проекту на Систему.

4.3 Вимоги до надійності

4.3.1. Архітектурні та технічні рішення створюваної Системи повинні бути стійкими по відношенню до програмних помилок, відмов технічних та програмних засобів з можливістю відновлення працездатності системи та цілісності інформаційних ресурсів у разі виникнення збоїв та відмов.

4.3.2. Організаційні заходи щодо забезпечення надійності Системи повинні передбачати:

– проведення періодичного аналізу надійності технічних засобів Системи;
– виявлення та усунення відмов елементів Системи, зумовлених недоліками конструктивно-технологічних рішень;
– визначення експлуатаційних факторів, які найбільше впливають на працездатність елементів Системи;

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

– оцінка показників надійності елементів Системи, оптимізація режимів та обсягів регламентних робіт. Дані вимоги будуть уточнюватися переможцем на першому етапі робіт “Уточнення технічного завдання”;

– розробка заходів з підвищення ефективності технічного обслуговування та забезпечення надійності технічних засобів тощо.

4.3.3. Надійність повинна бути забезпечена за наступними напрямками:

- забезпечення працездатності компонентів програмно-технічної платформи
- збереження даних

При цьому повинна вимагатися мінімальна увага з боку системного адміністратора щодо реакції на усунення наслідків відмов компонентів, а також програмно-апаратними засобами повинно бути забезпечене збереження даних.

4.3.4. ПЗ повинне забезпечувати відмовостійку роботу в режимі 24х7х365 і гарантувати доступність для роботи кінцевих користувачів на рівні мінімум 99%.

Потужність ПЗ повинна бути розрахована на обробку відповідної кількості звернень та завантажень звітів.

Попередні дані для розрахунку навантаження на ІАС:

- звернень за добу: ~100000
- звернень за годину (середнє): ~ 5000
- звернень за годину (пікове х4): ~ 10000
- завантажень звітів/годину: ~ 1000

4.3.5. ІАС має бути захищеною від фізичних відмов обладнання засобами логічного резервування даних і компонентів підсистем з використанням відповідних протоколів та засобів контейнеризації і віртуалізації. Повинна забезпечуватись цілісність даних при програмноапаратних відмовах, помилках шляхом використання відповідних програмно-апаратних засобів та рішень, резервного копіювання. Система резервного копіювання має бути створена з метою оперативного відновлення робочих конфігурацій ПЗ з резервних копій.

Збереження даних має забезпечуватися у випадках:

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

Максимальний час відновлення працездатності ПЗ не більше 30 хвилин. Збереженість інформації на випадок аварій повинна бути забезпечена у повному обсязі. Резервне копіювання повинно забезпечуватися функціональністю, реалізованою в рамках ПЗ ІАС та одночасно штатними засобами СУБД, що використовуються.

Для забезпечення резервного копіювання інформації на випадок аварій створюється окремі територіально рознесені з ЦОД сховища (сховище). Резервне копіювання має відбуватися з періодичністю, що забезпечує повне збереження та відновлення даних. Затрати часу на відновлення системи з урахуванням технічних затримок, підключення до резервного ЦОД та операцією контролю працездатності, повинні бути мінімальними для забезпечення безперервної роботи та не перевищувати однієї доби. Збереження даних має забезпечуватися у випадках:

- вимкнення живлення;
- відмови технічних засобів обробки інформації;
- помилки, збоїв або руйнування програмного забезпечення.

4.3.6. Деталізація вимог надійності

Система повинна забезпечити час відгуку на запит чи операцію не більше 5 секунд для 99% запитів до системи.

Система повинна мати налаштовану системи моніторингу щодо своєї продуктивності з використанням ПЗ Zabbix.

Система повинна забезпечити безперебійне функціонування в наступних умовах (не менше ніж):

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

- 5 операцій в секунду для одного користувачів;
- 100 автоматизованих процесів в системі.

Система повинна бути горизонтально масштабованою, що забезпечує можливість збільшення кількості користувачів без впливу на продуктивність системи в разі якщо серверна потужність має резерви до збільшення.

Забезпечення пристосованості системи повинно виконуватися за рахунок автоматизованого управління:

- своєчасності адміністрування;
- модернізації процесів збору, обробки і завантаження даних відповідно до нових вимог;
- модифікації процедур доступу і представлення даних кінцевим користувачам.

Оцінка надійності та стабільності роботи буде оцінюватися за наступними параметрами:

- Uptime/Availability - 99.9% – безперервний час роботи або доступності;
- RTO (Recovery time objective) у випадку будь-якого програмного або апаратного збою має бути відновлена до працездатного стану протягом не більше 48 годин з моменту приведення апаратної частини в робочий стан. Час та алгоритм відновлення повинні бути визначення на етапі технічного проєктування та зазначені в експлуатаційній документації.
- MTPD (maximum tolerable period of disruption) – 12 годин - максимально допустимий період порушення роботи, протягом яких система може бути недоступною без настання неприйнятних наслідків. Алгоритм реакції на інциденти повинен бути визначений на етапі технічного проєктування та зазначений в експлуатаційній документації.
- RPO (recovery point objective) В разі пошкодження даних повинна бути відновлена із архіву/резервної копії не старшої 24 годин.

Стабільність роботи має забезпечуватись за наступних аварійних ситуацій:

- Відмова апаратного забезпечення
- Відмова мережевої інфраструктури
- Втрата живлення центру обробки даних
- Не успішне програмне оновлення системи
- Тимчасова втрата даних

Алгоритм реакції на інциденти повинен бути визначений на етапі технічного проєктування та зазначений в експлуатаційній документації.

Основні показники надійності роботи системи будуть вимірюватись на етапі тестування та дослідної експлуатації системи. Метод дослідження та оцінки – експериментальний, тобто в тестовому режимі мають бути відтворені основні аварійні ситуації, за яких мають бути підтверджені показники надійності та відновлення працездатності системи.

Впроваджена система повинна забезпечувати постійну доступність всіх сервісів в режимі 24х7, крім випадків, коли система знаходиться на профілактичних роботах (максимально – до 5 годин на місяць) або зупинена для оновлення, якщо такі зупинки були заплановані.

Порядок проведення профілактичних робіт повинен бути визначений в експлуатаційній документації.

4.3.7. Вимоги до показників надійності Системи можуть уточнюватись на етапі технічного проектування.

4.4 Вимоги до безпеки

4.4.1. Система використовує комплекс програмних засобів, що об’єднані загальною концепцією безпеки. Цей комплекс містить:

- захист адміністративного розділу;

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

- технологію захисту сесії користувача;
- технологію контролю цілісності;
- технологію шифрування даних;
- групові політики безпеки;
- захист при реєстрації і авторизації;
- ведення журналу подій.

4.5 Вимоги до ергономіки та технічної естетики

4.5.1. Комунікаційне, серверне та інше обладнання системи в ході виконання робіт не виготовляється і вимоги щодо ергономіки та технічної естетики забезпечуються відповідними виробниками обладнання, що використовується.

4.5.2 Програмне забезпечення Системи повинно мати зручний інтуїтивно-зрозумілий інтерфейс користувача, який відповідає таким вимогам:

– локалізація українською мовою;
– однотипність форм відображення;
– однотипність механізмів обробки даних (для полів однакового типу, для однотипних операцій тощо);
– мінімальне використання графічних зображень для прискорення швидкості їх завантаження;
– при операціях, які потребують очікування, повинно видаватися повідомлення про хід процесу.

В частині діалогу з користувачем Системи:

– використання «гарячих» клавіш для виконання набору частих операцій;
– лаконічне повідомлення про помилки з інструкцією щодо їх виправлення.

В частині вводу-виводу даних:

– формування та надання на перегляд протоколу контролю виконання операцій.

Послуги повинні передбачати використання єдиного дизайну і єдину ідеологію розміщення інформації узгоджену з дизайн системою «Платформа Центрів Дія», повинно бути забезпечено використання спільних шрифтів та кольорів, узгодженість дизайнерських рішень, тощо. Графічний дизайн системи повинен бути суббрендовим по відношенню до загального бренду «Дія» і повинен бути виконаний з дотриманням брендових логотипу, шрифту (гарнітура e-Ukraine), кольорового спектру, UX/UI інтерфейс.

Інтерфейс користувача повинен забезпечувати підтримку дій користувача, дозволяти користувачу почати роботу без наявності спеціальних знань і навичок та без необхідності проходження спеціального навчання. Усі елементи інтерфейсу мають легко розпізнаватися на моніторах з будь-якою контрастністю та яскравістю. Клієнтська частина Системи має підтримуватися браузерами Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Explorer, Edge, останніх продуктивних версій на базі операційних систем Windows версій 7, 8, 10, 32/64 біт, систем на базі MacOS, Android, iOS, Linux.

Форми внесення інформації повинні мати підказки щодо обов’язковості заповнення полів та щодо формату їх заповнення. Інтерфейс всіх підсистем повинен зручним при використанні з мобільних пристроїв (планшетів та смартфонів) з мінімізацією кількості дій для виконання простих операцій.

Взаємодія користувача з Системою повинна виконуватись українською мовою, за винятком системних повідомлень, що не підлягають перекладу. Форми внесення інформації повинні забезпечувати зменшення вірогідності помилок користувача при роботі з Системою та передбачати наявність контекстної допомоги, зокрема, але не виключно щодо призначення полів у формах введення даних.

4.6 Вимоги до експлуатації, технічного обслуговування, ремонту та зберігання

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

4.6.1 Порядок зберігання комплекту запасних технічних засобів, інсталяційних пакетів програмного забезпечення повинен бути визначений у відповідній інструкції зі складу експлуатаційної документації на Систему.

4.6.2 Детально вимоги до зберігання комплекту запасних технічних засобів повинні визначатися у ТЗ на КСЗІ в Системі.

4.7. Вимоги до захисту інформації від несанкціонованого доступу

4.7.1 Створення КСЗІ повинне виконуватися згідно окремого ТЗ на КСЗІ Системи, яке має бути погоджене з Адміністрацією Держспецзв'язку.

4.7.2 КСЗІ повинна відповідати вимогам НД ТЗІ та забезпечувати такі основні функції:

– реалізацію політики безпеки інформації заданої для Системи;
– забезпечення конфіденційності, цілісності, доступності інформації під час її обробки;
– розмежування доступу користувачів до захищених ресурсів та сервісів Системи, контроль за роботою обслуговуючого персоналу з боку осіб, які відповідають за забезпечення безпеки інформації у Системі;
– перевірку повноважень користувачів і надання їм права виконання певних дій з обробки захищених ресурсів та використання певних сервісів Системи відповідно до визначеної політики безпеки Системи;
– ідентифікацію та автентифікацію користувачів Системи;
– реєстрацію подій, пов'язаних із доступом до захищених ресурсів та сервісів Системи та дії з ними, результатів ідентифікації та автентифікації користувачів, фактів зміни повноважень користувачів, результатів перевірки цілісності засобів захисту інформації тощо;
– блокування несанкціонованих дій щодо захищених ресурсів Системи;
– захист інформаційних ресурсів та компонентів Системи від атак з боку ЗТМ та інших мереж з якими Система взаємодіє;
– захист об'єктів захисту Системи під час їх передачі через незахищене середовище. Дані вимоги будуть уточнюватися на етапі технічного проектування технічного завдання на створення КСЗІ;
– антивірусний захист Системи;
– забезпечення цілісності програмного забезпечення Системи;
– створення механізму та умов оперативного реагування на зовнішні та внутрішні загрози з метою забезпечення безпеки інформації;
– керування засобами захисту інформації (КЗЗ);
– створення умов для забезпечення максимально можливого рівня локалізації негативних наслідків, що завдаються неправомірними та несанкціонованими діями порушників, зменшення негативного впливу наслідків порушення безпеки на функціонування Системи;
– реєстрації, збору, зберігання, обробки даних про всі події в Системі, які мають відношення до безпеки інформації;
– забезпечення доступності ресурсів Системи для користувачів;
– захисту інформації від зовнішніх впливів;
– інші функції, визначені політикою безпеки Системи.

4.7.3 Реєстраційні дані (протоколи аудиту) компонентів Системи повинні бути захищені від несанкціонованої модифікації та знищення. Дані вимоги будуть уточнюватися на етапі технічного проектування технічного завдання на створення КСЗІ .

4.7.4 Комплекси засобів захисту (КЗЗІ) складових частин Системи повинні забезпечувати:

– конфіденційність та цілісність інформації, яка зберігається й обробляється в компонентах Системи, а також передається між ними;
– конфіденційність особистих ключів, що використовується у Системі, та

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

окремими її користувачами; – конфіденційність технологічної інформації, яка забезпечує функціонування КЗЗ Системи; – забезпечення доступу до інформації та ресурсів Системи користувачам Системи згідно з правилами встановленими політикою безпеки (зокрема, правами доступу); – спостереженість за діями користувачів шляхом впровадження механізмів і процедур контролю, реєстрації та проведення аудиту зареєстрованих подій. 4.7.5 Послуги безпеки, що реалізуються у КЗЗ складових частин Системи, повинні бути реалізовані з рівнем гарантій Г-2. Специфікації всіх критеріїв гарантій повинні в повному обсязі відповідати критеріям оцінки захищеності інформації в комп'ютерних системах від несанкціонованого доступу НД ТЗІ 2.5-004-99. 4.7.6 У випадку взаємодії Системи із іншими інформаційно-телекомунікаційними системами, вимоги із захисту інформації в системах повинні бути узгоджені та затверджені у відповідних протоколах взаємодії. 4.7.7 Система захисту інформації має будуватися з урахуванням можливості проведення аудиту з питань інформаційної безпеки у порядку визначеному законодавством. 4.7.9 Вимоги до підсистеми захисту інформації повинні бути конкретизовані у ТЗ на КСЗІ в Системі. 4.7.10 У разі розміщення серверної компоненти Системи у сторонньому центрі обробки даних, останній повинен мати побудовану КСЗІ та мати чинний атестат відповідності. **4.8. Вимоги до зберігання та відновлення даних** 4.8.1 Серверне обладнання стороннього центру обробки даних та система зберігання даних повинні підтримувати можливість автоматичного резервного копіювання реєстрів користувачів та баз даних на оптичні компакт-диски та/або на касети магнітних стрічок, чи на інші носії інформації. 4.8.2 Зберігання резервних копій повинне здійснюватися у приміщеннях, які територіально відокремлені від приміщень, де розміщено обладнання Системи із забезпеченням захисту від несанкціонованого доступу. 4.8.3 Порядок резервного копіювання та зберігання резервних копій повинен бути визначений у відповідній інструкції зі складу експлуатаційної документації на Систему. 4.8.4 Детально вимоги до зберігання та відновлення даних повинні визначатися у ТЗ на КСЗІ. **4.9. Вимоги до захисту від зовнішнього впливу** 4.9.1 Технічні засоби серверної складової Системи повинні бути стійким до зовнішніх впливів і чинників відповідно до вимог, які висуваються до наземної техніки класу 1, категорії технічних засобів, призначених для експлуатації в наземних стаціонарних приміщеннях і спорудах у кліматичному виконанні ПХЛ групи 1.1, відповідно до ГОСТ 21552-84. **4.10. Вимоги до патентної чистоти** 4.10.1 Система повинна включати до свого складу тільки ті програмні або апаратні елементи, щодо яких немає обмежень використання в межах України, та не повинна включати програмні або апаратні елементи, походження яких є території, які визнані Верховною Радою України державами-агресорами, території держав, щодо яких застосовані санкції відповідно до Закону України «Про санкції», та території держав, які входять до митних союзів з такими державами.	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

4.10.2 Якщо на етапі технічного проекту буде з'ясовано, що складові Системи мають бути сполучені з іншими системами з використанням протоколу або алгоритму обміну, для якого діють обмеження в Україні, дозвіл на застосування такого протоколу або алгоритму повинен отримуватись в компетентних органах державної влади перед реалізацією інтерфейсу сполучення та введенням в експлуатацію.

4.11. Вимоги до стандартизації та уніфікації

4.11.1 Під час проектування Системи повинно бути досягнуто максимальний ступінь використання стандартних та уніфікованих методів реалізації функцій (задач) Системи, програмних засобів, типових проектних рішень, уніфікованих форм експлуатаційної документації.

4.11.2 Обмін інформацією в Системі повинен здійснюватися з використанням протоколів та алгоритмів обміну, наведених у державних та міжнародних стандартах та рекомендаціях.

4.11.3 Для складових Системи повинні використовуватись типові компоненти та комплекси, які дозволять здійснити виконання вимог щодо масштабування та розвитку Системи.

4.11.4 Робочі станції обслуговуючого персоналу технічного адміністратора Системи повинні створюватись на базі типових рішень щодо складу, програмного забезпечення та периферійного обладнання.

4.12. Вимоги до інтероперабельності

4.12.1 Інтероперабельність повинна забезпечити мобільність та портативність засобів обробки інформації та дозволяти користувачам використовувати різні моделі смартфонів

4.12.2 Розробка та впровадження Системи повинні відповідати таким принципам інтероперабельності:

- засоби обробки інформації мають відповідати відкритим стандартам;
- якщо фізична або юридична особа, програмний або апаратний засіб надає чинні та підтверджені ідентифікаційні дані, будь яка сторона, що довіряє, повинна прийняти ці дані у якості засобів авторизації та підтвердження особи.

4.12.4 Технічні та програмні елементи Системи мають бути модульними, що дозволить постачальникам адміністративних та інших видів послуг в електронній формі використовувати складні системи ідентифікації. Це забезпечить гнучкість, надійність та можливість повторного використання таких систем, простоту та ефективність в управління змінами.

4.13. Вимоги до діагностування та моніторингу Системи (MON)

4.13.1 Діагностування Системи засобами моніторингу мають мінімально аналізуватися наступні показники (метрики):

- доступність сервісів;
- стан сервісів;
- доступність хостів;
- навантаження на процесор, відсоток використання оперативної пам'яті, залишки вільного простору на дисках;
- середній час обробки запитів кожним сервісом.

4.13.2 Панель управління системою моніторингу повинна:

- Надавати можливість налаштувати сповіщення при перевищенні певних метрик;
- Надавати можливість переглядати та вивантажувати показники моніторингу;

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

- Надавати засоби графічного відображення показників моніторингу.

4.14. Вимоги до пристосованості до змін (СМ)

4.14.1 Забезпечення пристосованості системи повинно виконуватися за рахунок автоматизованого управління:
- своєчасності адміністрування;
- модернізації процесів збору, обробки і завантаження даних відповідно до нових вимог (які не потребують внесення змін до вихідного коду Програмного забезпечення і обмежуються налаштуваннями файлів конфігурації Системи);
- модифікації процедур доступу і представлення даних кінцевим користувачам.

4.14.2 Наявність в Україні команди підтримки від Виконавця є необхідною умовою забезпечення гнучких змін у системі в разі змінення законодавчого поля або виникнення додаткових вимог до функціоналу.

4.14.3 Наявність онлайн підтримки (із терміном реакції на запити в залежності від критичності помилки та встановлених вимог SLA), доступу до документів он-лайн, наявність форумів користувачів.

4.14.4 Модернізація Системи має відбуватися із контролем релізів та версій коду, ведення репозиторію коду, можливістю повернення до попередньої версії.

4.14.5 В журнал подій мають мінімально зберігатися наступні події:
- виклики (requests) сервісів та компонент;
- помилки які виникли в ході роботи.

4.14.6 Виконавець повинен забезпечити оновлення системи в разі зміни вимог законодавства до бізнес-процесів.

4.14.7 Доопрацювання відповідно до вимог законодавства повинні виконуватись в межах окремого договору на технічну підтримку.

4.15. Вимоги до способів і засобів інформаційного обміну між компонентами (IOP)

4.15.1 Система повинна мати механізми інтеграції з іншими інформаційними системами (API).

4.15.2 Система повинна забезпечувати імпорт-експорт даних. Імпорт даних ЦНАП (GeoJSON). Для всіх звітів модулю “Статистика” повинно бути реалізовано функціонал експорту статистики в файл формату - xls.

4.15.3 Обмін даними між компонентами системи повинен виконуватись автоматично (REST, SOAP, RabbitMQ тощо), без участі користувача.

4.15.4 Допускається використання внутрішніх інтерфейсів (PostgreSQL, Redis, RabbitMQ), що передбачені виробником.

4.16. Вимоги до обслуговуючого персоналу

4.16.1. У експлуатації Системи повинні бути задіяні такі категорії посадових осіб (обслуговуючого персоналу) зі складу підрозділу технічного забезпечення державного підприємства «ДІЯ»:
- керівник технічного підрозділу;
- системний адміністратор;
- адміністратор безпеки;
- черговий інженер.

4.16.2. Загальні вимоги до посадових обов’язків зазначених осіб повинні відповідати вимогам до персоналу сучасного підприємства сфери надання телекомунікаційних послуг (провайдера). Вимоги до посадових обов’язків

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

адміністратора безпеки повинні визначатися у Положенні про службу захисту інформації Системи та окремій Посадовій інструкції адміністратора безпеки.

4.16.3. Підтримка функціонування Системи передбачає звичайний режим роботи персоналу (40-годинний робочий тиждень) для штатного режиму функціонування.

4.16.4. Технічний адміністратор повинен передбачити цілодобове чергування технічного персоналу у складі чергових змін.

4.16.5. Настанови з експлуатації технічних засобів зазначених категорій обслуговуючого персоналу повинні бути наведені у відповідних посадових інструкціях зі складу експлуатаційної документації на Систему.

4.16.6. Вимоги до підготовки обслуговуючого персоналу та посадові обов'язки повинні бути визначені у експлуатаційній документації на Систему.

4.17. Додаткові вимоги

4.17.1 Система повинна забезпечувати можливість роботи в режимі підготовки (навчання) обслуговуючого персоналу до практичної роботи. Ця розгорнута тестова версія призначена для якісної підготовки технічного персоналу для виконання своїх посадових інструкцій.

4.17.2 Процеси підготовки та навчання повинні бути забезпечені відповідним технічним обладнанням (робочими станціями, робочим макетом системи) та експлуатаційною документацією.

4.17.3 Проектуванню та розгортанню Системи у промислову експлуатацію повинно передувати створення тестового зразка Системи.

5. ВИМОГИ ДО ФУНКЦІЙ ТА ЗАДАЧ СИСТЕМИ

5.1 Загальні вимоги до функцій та задач Системи

5.1.1 Загальний та деталізований перелік функцій Системи наведено в цьому ТЗ. На етапі технічного проектування (розробки) Системи вимоги до функцій та задач Системи можуть коригуватися.

5.1.2 Часовий регламент реалізації всіх функцій та задач, вимоги до якості реалізації кожної функції, характеристики точності та часу виконання, вимоги одночасного виконання груп функцій вирішується на етапі технічного проекту за результатами випробувань дослідного зразка Системи.

5.1.3 Вимоги до критеріїв відмов у контексті надійності Системи наведено у вимогах до надійності. Значення показників уточнюються на етапі технічного проекту за результатами випробувань дослідного зразка Системи.

5.1.4. Розробник Системи погоджує з Мінцифри інтерфейси користувачів, текстові дані закладені в інтерфейсах Системи.

5.1.5. На етапі технічного проектування повинно бути забезпечено реалізацію таких вимог:

-підтримка технології відкритої системи автоматичного розгортання, масштабування та управління застосунками у контейнерах «Kubernetes»;

-моніторинг критичних подій, служб і станів комп'ютерної мережі на базі технології Zabbix;

-ведення аналізу журналів подій системи на базі стеку ELK;

-інтеграція з сервісами CI/CD на базі системи керування репозиторіями програмного коду GitLab в середовищі Реципієнта.

5. 2. Вимоги до структури Системи

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

5.2.1 Система повинна забезпечувати коректну та безперебійну роботу не менше ніж 2000 віддалених точок із подальшою можливістю збільшення їх чисельності до 4000. Структура Системи зазначена в Додатку 1.

5.22 Система повинна підтримувати можливість одночасного відображення інформаційного контенту стану попереднього запису.

5.23 Система в частині підтримки функціональності Система повинна забезпечувати:

- централізоване управління інформаційним контентом Системи попереднього запису на прийом, включно з оперативним внесенням змін в онлайн режимі;
- виведення інформаційного контенту на екран електронного табло.
- можливість вибору суб'єктами звернень дати та часу для запису до Центру;
- оперативний перерозподіл навантаження працівників Центрів залежно від стану черги;
- надання інформації про стан запису працівникам-адміністраторам Центрів;
- інформування користувачів про можливість обслуговування адміністратором Центру за допомогою електронних табло в е-кабінеті;
- надання статистики, звітів про ефективність роботи працівників Центрів;
- можливість побудови звітів щодо параметрів запису в Центрах, аналізу поведінки користувачів;
- можливість синхронізації даних між централізованою базою даних Системи та регіональними Системами Центрів;
-

5.3 Веб модуль «Записатися до Центру», розміщений на публічній частині Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (center.diia.gov.ua) та виконує URL-переадресацію на Систему, що надає можливість користувачам здійснити попередній запис на прийом через Інтернет.

Основні функції веб модулю:

- вибір Центру;
- вибір групи послуг, конкретної послуги;
- вибір зручного дня та часу для відвідання Центру;
- можливість вибрати інший Центр у разі відсутності вільних діапазонів часу в обраному періоді;
- можливість скасування запису.

Передбачається, що переадресація до веб модулю «Записатися до Центру» також буде відбуватися через Інтерактивну карту Центрів (через Pop-up вікна), розміщену на платформі ПЦД в Центрів.

5.4 Модуль “Записатися до Центру” ПЦД

Веб модуль «Записатися на прийом» з публічної частини ПЦД здійснює перехід до:

- поле «Пошук послуги або життєвої події» виконує пошук з Реєстру адміністративних послуг, результат пошуку передбачає можливість обрати послуги (повинен здійснюватися морфологічний пошук, за частиною слова).

У разі відсутності результату «Пошук послуги або життєвої події» повинно бути візуальне повідомлення:

1. Переконайтеся, що всі слова написані правильно.
2. Спробуйте інші ключові слова.
4. Зателефонуйте до Центру або зверніться на електронну адресу.

- кнопки “Обрати тематичну область” - відображає перелік значень Реєстру адміністративних послуг та після вибору значення здійснює перехід до переліку категорій послуг та конкретної послуги. Послуги повинні відображати інформацію про екстериторіальність з Реєстру адміністративних послуг. Розробник виконує

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

доопрацювання Реєстру адміністративних послуг щодо можливості внесення відмітки про екстериторіальність послуги.

Після вибору послуги Система пропонує користувачеві вибір дати (діапазону дат), та здійснює перехід до мапи центрів де відображаються Центри в яких є незарезервовані таймслоти на вказану дату (діапазон дат). Клік на точку Центру на мапі здійснює відкриття поп-ап вікна з вільними таймслотами на вказану дату. За замовчуванням відображаються таймслоти 1-го числа вказаного діапазону дат. Повинна бути можливість вибору будь-якої дати. На мапі повинен бути реалізований фільтр для вибору області, територіальної громади та морфологічний пошук населеного пункту.
Опис процесу запису до Центру через ПЦД зазначено в **Додатку 2.**

Запис може бути не виконано у разі:

- закінчився час блокування таймслотів (2 хв) та таймслот зарезервував інший користувач. Повинно відбуватися візуальне сповіщення події «Час резерву таймслоту закінчився» та перехід до кнопки "Вибір часу";
- заявник повторно в один день здійснює запис на ту саму послугу на інший час. Візуальне сповіщення «На одну послугу доступний 1 талон в день. Для запису на інший час скасуйте попередній запис», далі повинен відбуватися перехід до кнопки "Скасувати попередній запис. Необхідно здійснювати перевірку за номером телефону на предмет бронювання послуги в конкретному Центрі на обраний день. Повторне бронювання за одним номером телефону в один день, в один Центр, на одну послугу не допускається.

Підтвердження введених даних про отримання послуги здійснюється з використанням Google reCAPTCHA адаптована для людей з інвалідністю, зокрема з вадами зору.Після натискання кнопки «Підтвердження введених даних про отримання послуги» у разі успішного виконання запису здійснюється перехід на сторінку яка містить наступну інформацію та функціонал:

Текстове повідомлення «Запис до обраного Центру виконано успішно»:

- назва Центру;
- адреса Центру;
- назва послуги;
- дата прийому;
- час прийому;
- номер талону
- номер робочого місця*;
- прізвище, ім'я суб'єкта звернення;- штрих код;
- ID штрихкоду (унікальний ідентифікатор номеру штрихкоду талону).

*В Системі повинен бути функціонал налаштування формату талону для друку, можливість додати для друку на талоні № робочого місця в налаштуваннях (показати \ не показувати) (відображення № робочого місця на талоні актуальне для Центрів в яких відсутній телевізор. Фактично суб'єкта може прийняти будь-який адміністратор).

- кнопка «Надіслати на e-mail», передбачає введення електронної адреси та повідомлення на e-mail про нагадування запису на прийом. Необхідно встановити умову не надсилати нагадування в діапазоні часу [22:00, 07:00]. Нагадування, які припадають на цей час повинні надходити о 7:00. В тексті листа надісланого на електронну адресу має бути кнопка, яка містить посилання для скасування даного запису.
- кнопка «Скасувати попередній запис» використовується для скасування попереднього запису на прийом в Центр шляхом введення на вибір: номеру штрихкоду на талоні або номеру телефону або прізвища й імені. Підтвердження про скасування запису здійснюється з використанням Google reCAPTCHA.

У разі вибору для скасування запису штрихкоду, після його введення повинні

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

відображатися дані талону та перехід до підтвердження скасування. У разі вибору для скасування запису номеру телефону, після його введення повинні відображатися дані талону (у разі одного попереднього запису у суб'єкта звернення) або перелік попередніх записів та можливість вибору конкретного запису для скасування (у разі більше ніж одного попереднього запису у суб'єкта звернення) та перехід до підтвердження скасування. У разі вибору для скасування запису прізвища та імені, після їх введення повинен здійснюватися перехід до мапи Центрів для вибору Центру до якого було здійснено попередній запис. Якщо за результатами пошуку знайдено 1 унікальний користувач з активним попереднім(ми) записом(ами) здійснюється перехід до даних талону (у разі одного попереднього запису у суб'єкта звернення) або переліку попередніх записів з можливістю вибору конкретного запису для скасування (у разі більше ніж одного попереднього запису у суб'єкта звернення) та перехід до підтвердження скасування. Якщо за результатами пошуку знайдено більше ніж 1 унікальний користувач з тами прізвищем та ім'ям, здійснюється перехід до поля для введення номеру телефону, після чого перехід до даних талону (у разі одного попереднього запису у суб'єкта звернення) або переліку попередніх записів з можливістю вибору конкретного запису для скасування (у разі більше ніж одного попереднього запису у суб'єкта звернення) та перехід до підтвердження скасування. Відображення скасованого таймслоту в загальній черзі відбувається через рандомний проміжок часу від 1 до 120 хв. - кнопки «Оцінити якість надання послуг», яка здійснює перехід до поля для введення у відповідне поле номеру телефона суб'єкта звернення, після чого виконується перехід до модуля оцінки якості надання адміністративної послуги. Детальніше про оцінку якості надання послуги див. п. 5.14. - кнопки «Обрати Центр», після чого здійснюється перехід до інтерактивної карти із Центрами (відбувається автозумування, геолокація) для можливості пошуку послугу або життєвої події, вибору тематичної області, категорії послуги, конкретної послуги, дати та часу. Незалежно від зумування повинні відображатися всі Центри на карті (застосування JavaScript Leaflet, OpenLayers). Кнопка «Записатися до Центру» через Інтерактивну карту Центрів (через Pop-up вікна) після переходу до вибору таймслоту має такий же сценарій, як і кнопка «Записатися на прийом» через модуль «Записатися до Центру» з публічної частини ПЦД **(Додаток 2).** Сервіс "Автоматичне нагадування заявника за 24 години до прийому про запис в Центр" (виділений пунктиром на схему вище) є додатковим функціоналом та може бути влаштований за наявності виділеного фінансування (видатків бюджету) для сервісів розсилки повідомлень: сервісу SMS, Viber, Telegram. Модуль повинен забезпечувати автоматичне нагадування суб'єкта звернення про здійснений попередній запису за 24 години до прийому в Центрі із використанням сервісу розсилок повідомлень Viber, Telegram, SMS, а також автоматичне надсилання повідомлення з інформацією про назву Центру, адресу, дату, час запису та номер талону у разі запису через модуль “Запис на прийом” (за телефонним дзвінком) (70 символів для кирилиці, 124 для латиниці. У разі перевищення тексту 70-ти символів повинна бути автоматична транслітерація на латиницю з обмеженням введення кількості символів для надсилання одного повідомлення). Розсилка повідомлень повинна здійснюватися через централізований сервіс розсилок інтегрований з Системою (у випадку виділення видатків бюджету Технічному адміністратору Системи для забезпечення розсилки повідомлень заявникам про попередній запис на прийом до Центру) або сервіси розсилок, з яким, укладають договори Центри (у випадку відсутності відповідних видатків у Технічного адміністратора). Виконавець/Розробник Системи забезпечує таку інтеграцію та використання сервісів, які інтегровані з Системою. У випадку відсутності відповідних видатків у Технічного адміністратора Центри укладають договори з такими сервісами	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

розвилок та заносять в модулі "Управління системою" альфанумеричне ім'я та ідентифікатори доступу. Статус повідомлення повинен бути доступний в клієнтському інтерфейсі в згорнутому меню модуля "Запис на прийом". Необхідно встановити умову не надсилати нагадування в діапазоні часу [22:00, 07:00]. Нагадування, які підпадають на цей час повинні надходити о 7:00. Після вибору дати повинні відображатися доступні для бронювання таймслоти.

Для окремих послуг в користувацькому інтерфейсі е-кабінету повинна бути можливість зазначати кількість [1, 20] малолітніх осіб, які будуть отримувати послугу разом з дорослим членом сім'ї (батьками або опікунами). Схема процесу запису зображена в **Додатку3.**

5.5 Модуль Чат-бот призначений для запису на прийом, скасування запису та отримання нагадування про попередній запис за 24 години до прийому через чат-бот. Схема процесу запису міститься в **Додатку 4**.

Основні функції модулю:

- вибір Центру;
- вибір групи послуг, конкретної послуги;
- вибір зручного дня та часу для відвідання Центру;
- можливість вибрати інший Центр (з найближчою геолокацією) у разі відсутності вільних діапазонів часу в обраному періоді;
- можливість скасування запису;
- отримання нагадування про попередній запис за 24 години до прийому.
- оцінка якості надання послуги.

5.6 Модуль "Запис на прийом" призначений для запису на прийом до Центру за телефонним дзвінком або в приміщенні Центру (у разі тимчасової відсутності в Центрі спеціального обладнання - інфомату (touch монітору). Схема процесу запису міститься в **Додатку 5.**

Основні функції модулю:

- запис на прийом до Центру за телефонним дзвінком заявника або в приміщенні Центру (у разі тимчасової відсутності спеціального обладнання - інфомату (touch монітору), також здійснення моніторингу стану черги, фіксації присутності людини в зоні очікування Центру у ПЗ модуля "Запис через Центр"
- у налаштуваннях має бути свій Центр, має бути можливість обрати інший Центр в межах громади та інший Центр в будь-якій іншій громаді України. Вибір іншого Центру в межах громади здійснюється шляхом відкриття випадаючого списку Центрів громади. Поле контекстного пошуку послуги та кнопка "Вибір категорії послуги" виконує перехід до вибору конкретної послуги та вибору дати (діапазону дат). Послуги повинні відображати інформацію про екстериторіальність з Реєстру адміністративних послуг. Для поля контекстного пошуку послуги та кнопки "Вибір категорії послуги" повинен бути фільтр із вибором:

1) "Всі послуги" (відображаються всі послуги з Реєстру адміністративних послуг);
2) "Послуги Центрів громади" (відображаються послуги Центрів громади).

У разі встановлення значення фільтру "Послуги Центрів громади" після вибору послуги та дати (діапазону дат) виконується перехід до вибору таймслоту вказаного Центру громади.

У разі встановлення значення фільтру "Всі послуги" після вибору послуги та дати (діапазону дат) виконується перехід до вибору Центру своєї громади або мапи центрів, де відображаються Центри в яких є незарезервовані таймслоти на вказану дату (діапазон дат). Клікі на точку Центру на мапі здійснює відкриття поп-ап вікна з вільними таймслотами на вказану дату. За замовчуванням відображаються таймслоти 1-го числа вказаного діапазону дат. Повинна бути можливість вибору будь-якої дати.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

На мапі повинен бути реалізований фільтр для вибору області, територіальної громади та морфологічний пошук населеного пункту. Далі здійснюється введення прізвища та ім'я особи, номеру телефону;

- повідомлення користувачеві номер талону, дату, та час прийому;
- фіксації присутності суб'єкта звернення в зоні очікування Центру у програмному забезпеченні або через сканування талону. Модуль "Запис на прийом" збирає та обробляє інформацію про персональні дані користувачів, обрану послугу (послуги), обраний час запису на прийом з модуля Управління системою та е-кабінет admin, а також дані про часовий проміжок телефонних дзвінків, їх аудіозапис.

Функціональні кнопки:

- вибір діапазону дат;
- пошук за номером телефону, номером талону, прізвищем;
- функція відмітки про очікування громадянина за прізвищем та іменем або номером телефону або за номером на талоні;
- «Зареєструвати на прийом»;
- «Скасувати запис»;
- «Відправити повідомлення»(вибір куди): Viber, Telegram, SMS, email;
- «Друк талону»;

Завершення реєстрації за телефонним дзвінком до Центру закінчується інформуванням користувача про № талону, дату та час прийому. За наявності підключеного до сервісу розсилок повідомлень, користувача інформується про можливість отримання повідомлення про запис до Центру у зручний спосіб (Viber, Telegram, SMS, email).

Сценарій запису для отримання послуги повнолітньої особи та малолітніх дітей (членів сім'ї) аналогічний описаному вище а процес запису описано в **Додатку 6.**

5.7 Модуль Інфомат

Модуль повинен бути адаптований для touch монітору (термінали із сенсорним монітором), призначений для реєстрації та друку талону безпосередньо в Центру. Для реєстрації на прийом громадянин обирає групу послуг, послугу, дату, час, вводить номер телефону, прізвище та ім'я) та передає дану інформацію до модулю Управління системою, через модуль Система реєстрації.

Даний модуль призначений для запису на прийом до Центру за допомогою спеціального обладнання - інфомату (touch монітору) в приміщенні Центру. . Схема процесу запису зображена в **Додатку 7.**

Процедура запису повинна починатися з натискання кнопки «Запис до Центру», яка здійснює перехід до кнопок "В цей Центр", "Обрати інший Центр (в межах громади)", "Обрати центр в іншій громаді".

Кнопка "Обрати інший Центр (в межах громади)" здійснює перехід до переліку Центрів в межах територіальної громади.

Кнопка "Обрати центр в іншій громаді" здійснює перехід до поля контекстного пошуку послуги та кнопок: "Вибір тематичної області", "Вибір категорії послуги", вибору конкретної послуги, вибору дати (діапазону дат), мапи центрів де відображаються Центри в яких є незарезервовані таймслоти на вказану дату (діапазон дат). Клік на точку Центру на мапі здійснює відкриття поп-ап вікна з вільними таймслотами на вказану дату. За замовчуванням відображаються таймслоти 1-го числа вказаного діапазону дат. Повинна бути можливість вибору будь-якої дати. На мапі повинен бути реалізований фільтр для вибору області, територіальної громади та морфологічний пошук населеного пункту. Послуги повинні відображати інформацію про екстериторіальність з Реєстру адміністративних послуг.

Після вибору Центру користувач обирає бажану послугу, дату та час для запису на

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

прийом до працівника Центру, вводить прізвище, ім'я та номер телефону. Модуль відображає всю стрічку часу таймслотів згенерованої моделі розкладу прийому. В результаті користувач отримує талон з назвою Центру, адресою Центру, номером, назвою послуги, датою та часом запису, прізвищем та іменем, унікальним ID штрихкоду (у разі активації даної функції відображення штрихкоду на талоні) та повідомленням про можливість оцінити якість надання послуги після прийому. Дана інформація відразу відображається в модулі Управління системою та Дашборд TV.

В клієнтському інтерфейсні модуля повинні бути функції для друку талону, повідомлення адміністратора про очікування суб'єкта звернення, скасування попереднього запису та оцінки якості надання послуг.

5.8 Модуль система реєстрації

Модуль призначений для консолідації інформації про персональні дані користувача (які які здійснюють запис в Систему через модуль Чат-бот, модуль Інфомат), обраний Центр, обрану послугу, дату та час прийому.

Модуль система реєстрації передає дані модулю Чат-бот, модулю Інфомат до модулю Управління системою.

5.9 Модуль Дашборд TV

За допомогою електронного табло (телевізора) з вбудованим браузером повинні відображатися номери столів і номери талонів, які запрошуються на прийом та озвучуватися номер талону, номер робочого місця адміністратора за яким надається послуга.

Схематичний вигляд Веб-Інтерфейсу "Дашборд TV"

Лого *png	Назва Центру надання адміністративних послуг				Час
№ Талона	Стіл	Кабінет	№ Талона	Стіл	Кабінет
25	4	1	27	1	2

Поле		Опис	Примітка
1	Лого *png	*png	логотипу Центру у форматі *png. по автоматично розміщуватися по ц блока.
2	Назва Центру	TEXT	Автоматично повинен розміщувати центру блока
3	Час	Серверний час	Автоматично повинен розміщу ліворуч в блоці по центру горизонтал
4	Кабінет	Системне поле	Відображає номер кабінету, закріплений за адміністратором

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

5	Стіл	Системне поле	Відображає номер столу робочого адміністратора, який обслуговує цей
6	Номер Талону	Системне поле	Відображає номер таймслоту

Налаштування веб-інтерфейсу повинні відповідати як мінімум наступним параметрам :

- кількість екранів від 1 до 2.
- кількості колонок від 1 до 3. Одна колонка - це поле № талону + Стіл;
- увімкнути або вимкнути додаткову колонку "Кабінет";
- завантаження логотипу Центру (*png);
- введення назви Центру;
- увімкнути \ вимкнути озвучення номер талону, номер робочого місця адміністратора;
- увімкнути \ вимкнути озвучення номер талону, номер робочого місця адміністратора;
- скопіювати URL-адресу Веб-Інтерфейс "Дашборд ТВ".

Кількість горизонтальних полів із значеннями (№ талону, Стіл, Кабінет(за наявності) - 6.

У разі одночасного виклику більше 18 відвідувачів кожний наступний рядок відображається на екрані заміщенням іншого у момент початку озвучення та з візуальним блиманням.

Рядок з номером талону з першої секунди виклику в автоматичному режимі або з моменту до встановлення статусу "Взяти на обслуговування" повинен блимати кольором відмінним від фонового до встановлення статусу "Почати обслуговування" або "Скасувати". При зміні статусу "Почати обслуговування" або "Скасувати" дані рядка з номером талону повинні зникати з Веб-Інтерфейсу "Дашборд ТВ".

У разі неявки суб’єкта звернення протягом однієї хвилин з моменту запрошення до робочого місця, за яким надаватиметься послуга, повинне відбуватися повторне запрошення шляхом звукового та візуального сповіщення кожної хвилини до 4-ї хвилини включно. У разі неявки суб’єкта звернення на 5-ту хвилину талон повертається в загальну Систему попереднього запису на прийом та стає доступний для отримання іншим відвідувачам. Даний процес регулюється кол-центром (рецепцією) Центру або особою уповноваженою на здійснення функцій рецепції.

Доступність працівника Центру до обслуговування повинна підтверджуватися відображенням номеру робочого місця, у разі недоступності номер робочого місця не повинен відображатися, відображення активності робочого місця – обов’язкова.

Електронне табло повинно мати індивідуальну id-адресу (обов’язкове відображення id – номера на табло).

5.10 Модуль Адміністратор Центру.

Основні функції модулю Адміністратор Центру:

- доступ до комплексного персонального аналізу та звітів, аналізу статистичної інформації про формування щоденних, щотижневих, щомісячних, піврічних або річних статистичних та аналітичних інформацій щодо кількості прийнятих заяв про запис на прийом та шляхів їх надходження (чат-бот, телефонний дзвінок, веб модуль

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

«Записатися до Центру», Інфомат); - можливість експорту звітів в табличній формі у форматі *.xls. Адміністратор Центру повинен мати доступ до інформації: - розклад прийому (вільні та зарезервовані таймслоти); - статус прийому (очікування, прийом, завершено, скасовано); - група послуг (послуга). В модулі Адміністратор Центру має бути налаштування автоматичного або ручного режиму завершення прийому та виклику наступного відвідувача, можливість перегляду розкладу власного робочого дня з зазначенням діапазону дат. Авторизація Адміністраторів Центрів повинна здійснюватися з використанням логіну та паролю. **5.11 Модуль облікового запису адміністратора** Модуль призначений для Головного адміністратору та Адміністратору Центру, які повинні здійснити автентифікація (авторизацію) з використанням КЕП та Інтегрованої системи електронної ідентифікації id.gov.ua. В е-кабінет admin повинна бути така структура: - Профіль; - Доступ до інформації: - розклад прийому (вільні та зарезервовані таймслоти); - статус прийому (очікування, прийом, завершено, скасовано); - група послуг (послуга). Для Головного адміністратора передбачено додатковий функціонал «Моделювання графіку прийому». Функціональні кнопки: - вибір дати; - вибір послуг; - «Встановити тривалість прийому» - «Додати»; - «Редагувати*»; - «Зберегти»; - «Видалити»; - вибір діапазону дат. *Редагування доступне для не зарезрвованих таймслотів тільки в своєму Центрі. Головний адміністратор Центру може призначити собі роль для створення моделі розкладу (редагування) у ТП, ВРМ в межах громади. Головний адміністратор ТП не може редагувати модель розкладу Центру. В Системі послуги повинні відображати інформацію з Реєстру адміністративних послуг про рекомендовану норму тривалості прийому суб'єктів звернень. Розробник виконує доопрацювання Реєстру адміністративних послуг щодо можливості внесення значення рекомендованої норми тривалості прийому суб'єктів звернень (хв.) по кожній послузі: - норма тривалості прийому документів; - норма тривалості прийому документів та надання послуги. Центри можуть самостійно встановити значення (хв) тривалості прийому суб'єктів звернення, яке менше рекомендованої норми. Встановлення значення (хв) тривалості прийому суб'єктів звернення, яке більше рекомендованої норми здійснює перехід до функції відправлення запиту Технічному адміністратору. Повинно бути вікно для введення тексту обґрунтуванням збільшення норми. Технічний адміністратор здійснює підтвердження запиту або відхилення з обґрунтуванням, після чого в налаштуваннях моделі розкладу Центру встановлюється запитуване значення або рекомендована норма відповідно.	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

5.12 Модуль Управління системою

Призначений для адміністрування (управління) системою та повинен мати інструменти для призначення прав (ролей) доступів користувачам, налаштуванні моделі прийому (формуванні розкладу прийому громадян), зберігання та передачу даних.

Модуль Управління системою консолідує всю наявну інформацію з модулів е-кабінет admin, ”Записатися до Центру”(через ПЦД) “Запис на прийом” (за телефонним дзвінком або в приміщенні Центру), “Інфомат”, “Чат-бот”, система реєстрації, Статистика.

Модуль Управління системою передає інформацію до Модулю “Записатися до Центру”.ю Запис на прийом”, “Інфомат”, “Чат-бот” , Notify db, Модулю Дашборд TV, Модулю смс розсилки.

5.13 Модуль взаємодії із зовнішніми ресурсами

Архітектура Системи передбачає можливість інтеграції з зовнішніми ресурсами, а саме з інтегрованою системою електронної ідентифікації ID.GOV.UA програмним засобом “Гід з державних послуг”, публічною частиною Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг та електронними інформаційними ресурсами Центрів, які використовуються для здійснення попереднього запису суб’єктів звернення на АР прийом до Центрів (див. **Додаток 8**) Даний перелік інтеграцій не обмежений, потрібно передбачити можливість інтеграції додаткових інформаційних систем, сайтів, порталів тощо Усі інтеграції мають відбуватися на рівні обміну стандартизованих пакетів даних з бекенд частинами взаємодіючих систем та реєстрів.

Опис роботи API, його структуру та параметри надає розробник ПЗ.

5.14. Модуль оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг

Модуль призначений для здійснення оцінки задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг .

Модуль оцінки задоволеності суб’єктів звернення повинен взаємодіяти з веб-модулями: “Записатися до Центру” ПЦД, “Інфомат” та “Чат-бот” через кнопку "Оцінити якість надання державної послуги" після введення номеру телефона суб'єкта звернення.

У модулі "Чат-бот" після завершення прийому у Центрі, користувачу повинно надходити повідомлення з пропозицією оцінити через “Чат-бот” якість надання адміністративної послуги. Якщо користувач бажає оцінити якість надання послуг (кнопка "Оцінити якість надання державної послуги"), то в модулі “Чат-бот” виконується перехід до запитань блоку 1 форми-опитувальники (анкети) (Додаток 7) з питаннями щодо оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг.

Після введення у відповідне поле номеру телефону (для модулів “Записатися до Центру” ПЦД, “Інфомат”) виконується перехід до веб-сторінки із запитаннями блоку 1 форми-опитувальники (анкети) (Додаток 7).

Передбачається, що оцінка доступна для лише суб'єктів звернень, які здійснили запис до Системи та обслуговувались в Центрі. При цьому доступна можливість оцінки лише за результатами останнього звернення до Центру, про що суб'єкт звернення інформується після введення номеру телефону візуальним повідомленням та інформацією про назву Центру, адресу, назву послуги, дату та час відвідування Центру.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Суб'єкт, який не був на прийомі у адміністратора жодного разу, не може оцінити якість надання адміністративної послуги, про що при спробі здійснити оцінку суб'єкт інформується візуальним повідомленням: "Оцінка якості надання державної послуги можлива після звернення в Центр за електронним записом".

У функціоналі Системи повинно бути передбачено функціональну можливість взаємодії модуля “Оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг” через API із системою моніторингу якості надання адміністративних послуг.

5.15 Модуль Статистика.

Повинен відображати статистичну інформацію за основними параметрами.

Дані, які повинні бути відображені в режимі реального часу:

- доступ до комплексного аналізу та звітів щодо суб'єктів надання адміністративних послуг ;
- аналізу статистичної інформації про формування щоденних, щотижневих, щомісячних, піврічних або річних статистичних та аналітичних інформацій щодо кількості прийнятих заяв про запис на прийом та шляхів їх надходження (чат-бот, запис за телефонним дзвінком, веб модуль «Записатися до Центру», Інфомат);
- вибір часового проміжку генерування звітів, аналітики (вибір діапазону дат);
- загальна к-ть талонів (без урахування технічних перерв та резерву);
- к-ть виданих талонів;
- к-ть опрацьованих талонів (статус «Завершено»);
- к-ть талонів на обслуговуванні в реальному часі;
- к-ть скасованих талонів (системою та Адміністратором Центру).

Має бути можливість сформувати аналітичні звіт в розрізі кожного Адміністратора Центру та здійснених записів за визначений діапазон дат з наступними даними:

- вибір Адміністратора Центру;
- к-ть записів за телефоном;
- к-ть скасованих талонів;
- середній час обслуговування;
- оцінка якості надання адміністративних послуг в розрізі Центрів та даних модуля “Модуль оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг”;
- мінімальний/максимальний час обслуговування.- статистика к-ті кліків в т.ч. унікальних кліків вибору послуги для здійснення запису в розрізі із к-тю фактичних записів.

Має бути передбачена можливість формування такої статистичної інформації:

- генерація звітів щодо кількості записів на прийом, переліку обраних послуг, переліку найзапитуваніших послуг користувачами;
- динаміка записів за телефоном, фіксація пікових навантажень, генерація звітів по кожному Центру та обраному часовому проміжку (від 1 хвили);
- збір оперативної, повної та достовірної інформації щодо якісних показників обробки вхідних та здійснення вихідних телефонних викликів;

Передбачається можливість експорту звітів в табличній формі у форматі *.xls.

Роль - "Головний адміністратор Центру".

Дані, які повинні бути відображені в режимі реального часу для ролі "Головний адміністратор Центру":

- вибір діапазону дат;
- загальна к-ть талонів (без урахування технічних перерв та резерву);
- к-ть талонів в резерві;
- к-ть вільних талонів;

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

- к-ть опрацьованих талонів (статус "Завершено");
- к-ть талонів на обслуговуванні зараз;
- к-ть талонів зареєстрованих / скасованих (системою та адміністратором) / пропущених прийомів (в розрізі запису через модулі “Записатися до Центру” на ПЦД, “Записатися через Центр” за телефонним дзвінком, “Чат-бот”, “Інфомат”
- к-ть присутніх адміністраторів;
- к-ть зайнятих адміністраторів (статуси "Взяти на обслуговування", "Почати обслуговування" до "Завершити"). З моменту встановлення статусу "Взяти на обслуговування", "Почати обслуговування" показувати відлік часу по кожному адміністратору з метою контролю робочого часу адміністраторів;
- дані оцінки якості обслуговування центру.

Має бути можливість сформувати аналітичні звіти в розрізі кожного адміністратора та здійснених записів за визначений діапазон дат з наступними даними:

- вибір адміністратора:
  - к-ть прийомів;
  - к-ть скасованих талонів (в розрізі ПЦД, Колл-центр, Інфомат, чат-бот, адміністратором);
  - групи послуг, які закріплені за адміністратором;
  - середній час обслуговування;
  - оцінка якості обслуговування за категорією послуг \ послугою;
  - середня оцінка якості обслуговування;
  - мінімальний час обслуговування із зазначенням послуги;
  - максимальний час обслуговування.
- дані модуля “Модуль оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг” стосовно наданих послуг
- вибір групи послуг:
  - вибір послуги;
  - середній час на обслуговування;
  - середній час обслуговування кожним адміністратором;
  - к-ть записів в розрізі кожної послуги;
  - к-ть скасувань записів (в розрізі ПЦД, кол-центр, Інфомат, чат-бот, адміністратором).

Роль - "Адміністратор Мінцифри"

Має бути можливість сформувати аналітичні звіт (та експорт xlsx) в розрізі кожної послуги.

Дані, які повинні бути відображені в режимі реального часу для ролі "Адміністратор Мінцифри":

- вибір Центру(-ів), за назвою та внутрішнім ідентифікатором ЦНАП відповідно до Реєстру ЦНАП;
- вибір тематичної області:
- вибір категорії(-й) послуг:
  - (вибір послуги відповідно до унікального ідентифікатора послуг, що зазначений у Реєстрі адміністративних послуг);
  - середній час на обслуговування;
- плановий час на обслуговування;
- фактичний час на обслуговування;
- середня оцінка якості обслуговування;
- оцінка якості обслуговування за тематично областю / категорією / послугою;
- к-ть записів в розрізі кожної послуги;
- к-ть талонів зареєстрованих / скасованих (системою та адміністратором) / пропущених прийомів / фактичних прийомів (в розрізі запису через модулі “Записатися до Центру” на ПЦД, “Записатися через Центр” за телефонним дзвінком, “Чат-бот”,

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

“Інфомат”; - статистика к-ті кліків в т.ч. унікальних кліків вибору послуги для здійснення запису в розрізі із к-тю фактичних записів - статистика підключення центрів; - статистика підключених адміністраторів центрів; - дані оцінки якості обслуговування центру/ Для всіх перерахованих вище звітів повинно бути реалізовано функціонал експорту статистики в файл формату - xls. Для полів, які реалізовані випадаючими списками необхідно передбачити можливість вибору всіх значень параметру запиту. **5.16 Модуль смс оповіщення** Сервіс повинен передбачати автоматичне нагадування заявника про здійснений попереднього запису за 24 години до прийому в Центрі із використанням сервісу розсилок повідомлень Viber, Telegram, SMS. Розсилка повідомлень повинна здійснюватися на підставі запитів отриманих від користувачів. Розробник ЄЕЧ Системи надає рекомендацію щодо використання сервісів розсилок, які інтегровані з ЄЕЧ Системи. Статус «отримати нагадування» повинен бути доступний в користувацькому інтерфейсі в е-кабінеті. Необхідно встановити умову не надсилати нагадування в діапазоні часу [22:00, 07:00]. Нагадування, які підпадають на цей час повинні надходити о 7:00. 5.17 **Логування дій користувачів:** Система повинна забезпечити зберігання даних про історію змін інформаційного контенту електронної черги користувачами для забезпечення відповідальності за внесення змін. У розділі має відображатись наступна інформація: - електронна пошта або телефонний номер користувача; - роль користувача; - розділ (перелік розділів); - тип дії (створення/редагування/видалення); - час дії у форматі 00:00; - дата дії у форматі ДД/ММ/РРРР. Для забезпечення оптимального використання потужності серверного обладнання історія змін користувачів, що зберігається довше 6 місяців має вивантажуватись та автоматично очищуватись. Система повинна бути інтегрованою з підсистемою логування ELK та забезпечувати реалізацію принципу єдиного входу (single-sign-on) і розподіл повноважень користувачів за рольовою моделлю, також повинно передбачено повне логування подій, що дасть можливість контролювати дії користувачів, мати захищеність Системи та даватиме інструменти для контролю за станом захисту Системи. **5.18 Рольова модель Системи** В Адміністративній частині Системи повинна бути передбачена наступна рольова модель: - Адміністратор безпеки та аудиту; - Системний адміністратор; - Керівник Центру; - Адміністратор Центру;	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

- Адміністратор запису на прийом;
- Користувач;- Адміністратор Мінцифри.

5.18.1Адміністратор безпеки та аудиту

Адміністратор безпеки та аудиту (АБ) - представник ДП “ДІЯ”, який відповідає за належне функціонування КСЗІ та здійснення перевірок дотримання найманими працівниками вимог внутрішньої організаційно-розпорядчої документації та документації на КСЗІ.

Основними обов’язками адміністратора безпеки та аудиту є:

- організація розмежування доступу до ресурсів Системи;
- спостереження за функціонуванням КСЗІ (реєстрація подій в Системі, моніторинг подій тощо);
- організація та проведення заходів з модернізації, тестування, оперативного відновлення функціонування КСЗІ після збоїв, відмов, аварій Системи;
- забезпечення режиму доступу до приміщень, в яких розміщено технічні засоби Системи;
- ведення журналів обліку адміністратора безпеки та аудиту, передбачених документацією на КСЗІ;
- здійснення перевірок журналів аудиту подій, що реєструють технічні засоби платформи;
- здійснення перевірок відповідності внутрішньої організаційно-розпорядчої документації технічного адміністратора платформи та документації на КСЗІ;
- контроль за дотриманням найманими працівниками внутрішньої організаційно-розпорядчої документації технічного адміністратора платформи та документації на КСЗІ.

Бізнес-процеси, що доступні для Адміністратора безпеки та аудиту:

- Перегляд логів;
- Збереження резервних копій бази даних;
- Адміністрування ролі Системного адміністратора.

Розділи, що доступні для Адміністратора безпеки та аудиту:

- Логи;
- Користувачі.

Авторизація в Адміністративну частину Системи повинна відбуватися із застосуванням електронного підпису.

5.18.2 Роль Системний адміністратор

Системний адміністратор (СА) - представник ДП “ДІЯ”, який відповідає за функціонування технічних засобів Системи.

Основними обов'язками системного адміністратора є:

- організація експлуатації та технічного обслуговування Системи і адміністрування її технічних засобів;
- забезпечення функціонування Системи;
- участь у впровадженні та забезпеченні функціонування КСЗІ;
- налаштування ведення журналів аудиту подій, що реєструють технічні засоби Системи;
- встановлення, налаштування та забезпечення підтримки працездатності загальносистемного та спеціального програмного забезпечення платформи;
- встановлення та налагодження штатної підсистеми резервного копіювання даних платформи;
- забезпечення актуалізації даних, створюваних та оброблюваних в Системі, після збоїв.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Бізнес-процеси, що доступні для Системного адміністратора:
- Перегляд логів
- адміністрування ролі Головний адміністратор, Адміністратор Центру
- надання доступів Головним адміністраторам, Адміністраторам Центрів до модулів Системи відповідно до договорів на підключення тощо.

Розділи, що доступні для Адміністратора безпеки та аудиту:
- Логи
- Користувачі

Авторизація в Адміністративну частину Системи повинна відбуватися із застосуванням електронного підпису.

5.18.3. Роль “Керівник Центру”

Керівник - посадова особа, яка призначена на посаду керівника Центру та здійснює функцій з керівництва, несе відповідальність за організацію діяльності Центру.

Можливості та права Ролі:
- призначення\деактивація прав доступу до ролей працівникам Центру;
- блокування прав доступу до е-кабінету admin відповідного користувача за його логіном та паролем;
- доступ до модулів: “е-кабінет admin”, “Запис на прийом” (за телефонним дзвінком або в приміщенні Центру), “Адміністратор Центру”, “Статистика”.

5.18.4 Роль «Головний адміністратор»

Вхід в Систему повинен здійснюватися за КЕП Головного адміністратора, вказаного в заявці на підключення.

Можливості та права Ролі:
- призначення або деактивація прав доступу до ролей Головний адміністратор, Адміністратор Центру;
- призначення або деактивація ролі Головний адміністратор, Адміністратор Центру іншому працівнику;
- формування моделі розкладу прийому свого Центру;
- налаштування відображення стану прийому на електронному табло;
- перегляд статистичної та звітної інформації.

В е-кабінеті admin має інтерфейс «Моделювання розкладу» за допомогою, якого корегує графік прийому працівника відповідного Центру.

5.18.5 Роль - "Головний адміністратор Центру".

Головний адміністратор - працівник Центру, якому керівником делеговані повноваження із створення/деактивації профілів працівників, призначення/деактивацію прав доступу до ролей, налаштування розкладу прийому, реєстрація ТП та ВРМ, призначення/деактивація прав доступу до ролі “Головний адміністратор” працівникам ТП та ВРМ.

Вхід в Систему повинен здійснюватися через головну сторінку веб-ресурсу Системи з використанням логіну та пароля.

Можливості та права Ролі:
- доступ до модулів: “е-кабінет admin”, “Запис на прийом” (за телефонним дзвінком або в приміщенні Центру), “Адміністратор Центру”, “Статистика;
- призначення або деактивація прав доступу до е-кабінету admin відповідного користувача за його логіном та паролем;
- формування моделі розкладу прийому свого Центру;

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

- реєстрація територіального підрозділ або ВРМ;
- призначення або деактивація прав доступу до ролей працівникам територіальних підрозділів або ВРМ, можливість генерація моделі розкладу територіальних підрозділів або ВРМ;
- генерація або деактивація коду доступу до модуля "Інфомат";
- налаштування відображення стану прийому на електронному табло;
- перегляд статистичної та звітної інформації.

В е-кабінеті admin має інтерфейс «Моделювання розкладу» за допомогою, якого корегує графік прийому працівника відповідного Центру.

Роль - "Головний адміністратор Центру" повинна передбачати доступ до наступних статистичних даних.

Дані, які повинні бути відображені в режимі реального часу для ролі "Головний адміністратор Центру":

- вибір діапазону дат;
- загальна к-ть талонів (без урахування технічних перерв та резерву);
- к-ть талонів в резерві;
- к-ть вільних талонів;
- к-ть опрацьованих талонів (статус "Завершено");
- к-ть талонів на обслуговуванні зараз;
- к-ть талонів зареєстрованих / скасованих (системою та адміністратором) / пропущених прийомів (в розрізі запису через модулі “Записатися до Центру” на ПЦД, “Записатися через Центр” за телефонним дзвінком, “Чат-бот”, “Інфомат”
- к-ть присутніх адміністраторів;
- к-ть зайнятих адміністраторів (статуси "Взяти на обслуговування", "Почати обслуговування" до "Завершити"). З моменту встановлення статусу "Взяти на обслуговування", "Почати обслуговування" показувати відлік часу по кожному адміністратору з метою контролю робочого часу адміністраторів;
- дані оцінки якості обслуговування центру.

Має бути можливість сформувати аналітичні звіти в розрізі кожного адміністратора та здійснених записів за визначений діапазон дат з наступними даними:

- вибір адміністратора:
    - к-ть прийомів;
    - к-ть скасованих талонів (в розрізі ПЦД, Колл-центр, Інфомат, чат-бот, адміністратором);
    - групи послуг, які закріплені за адміністратором;
    - середній час обслуговування;
    - оцінка якості обслуговування за категорією послуг \ послугою;
    - середня оцінка якості обслуговування;
    - мінімальний час обслуговування із зазначенням послуги;
    - максимальний час обслуговування.
- вибір групи послуг:
    - вибір послуги;
    - середній час на обслуговування;
    - середній час обслуговування кожним адміністратором;
    - к-ть записів в розрізі кожної послуги;
    - к-ть скасувань записів (в розрізі ПЦД, кол-центр, Інфомат, чат-бот, адміністратором).

Виконання вищезазначених функцій доступні Головному адміністратору для свого Центру. Активацію ТП та ВРМ здійснює “Головний адміністратор” Центру. “Головний адміністратор” призначає/блокує права доступу до ролі “Головний адміністратор”

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

працівникам ТП та ВРМ. Головний адміністратор Центру може призначити собі роль для створення моделі розкладу (редагування) ТП та ВРМ. Головний адміністратор ТП не може управляти моделлю розкладу Центру. Працівник ВРМ не може управляти моделлю розкладу ТП та Центру.

5.18.6. Роль “Адміністратор запису на прийом”

Адміністратор запису на прийом - це працівник ЦНАП, який здійснює попередній запис на прийом до Центру за телефонним дзвінком суб'єкта звернення або в приміщенні Центру, у разі тимчасової відсутності спеціального обладнання - інфомату (touch монітору), також здійснення моніторингу стану черги, фіксації присутності людини в зоні очікування Центру в модулі "Запис на прийом".

Роль “Адміністратор запису на прийом” призначена для здійснення реєстрації попереднього запису на прийом до Центру, має доступ до модуля “Запис на прийом”.

5.18.7 користувач

Користувач - фізична особа, яка використовує Систему для запису на прийом до адміністраторів Центру

Кожен автентифікований (авторизований) користувач в Системі за замовчуванням має роль Авторизований користувач. Автентифікованим та авторизованим користувачум вважається фізична особа, яка здійснила запис на прийом за своїм прізвищем, іменем та номером телефону.

5.1.26 Роль «Адміністратор Мінцифри»

Адміністратор Мінцифри – посадова особа Міністерства цифрової трансформації України, яка виконує завдання щодо координації роботи Системи.

Роль Адміністратор Мінцифри призначена для перегляду статистичної інформації та формування звітів, має доступ до модуля “Статистика”.

Має бути можливість сформувати аналітичні звіт (та експорт xlsx) в розрізі кожної послуги.

Дані, які повинні бути відображені в режимі реального часу для ролі "Адміністратор Мінцифри":

- вибір Центру(-ів)
    - вибір тематичної області:
    - вибір категорії(-й) послуг:
        - (вибір послуги);
        - середній час на обслуговування;
    - плановий час на обслуговування;
    - фактичний час на обслуговування;
    - середня оцінка якості обслуговування;
    - оцінка якості обслуговування за тематично областю / категорією / послугою;
    - к-ть записів в розрізі кожної послуги;
    - к-ть талонів зареєстрованих / скасованих (системою та адміністратором) / пропущених прийомів / фактичних прийомів (в розрізі запису через модулі “Записатися до Центру” на ПЦД, “Записатися через Центр” за телефонним дзвінком, “Чат-бот”, “Інфомат”
- статистика підключення центрів;
- статистика підключених адміністраторів центрів;

Для всіх перерахованих вище звітів повинно бути реалізовано функціонал експорту статистики в файл формату - xls.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Для полів, які реалізовані випадаючими списками необхідно передбачити можливість вибору всіх значень параметру запиту.	
6. ВИМОГИ ДО ІНТЕГРАЦІЇ З ІНШИМИ СИСТЕМАМИ	
6.1. Вимоги до математичного забезпечення 6.1.1. Вимог до змісту, сфери використання, обмежень, способам застосування в системі математичних алгоритмів та моделей, крім тих, що зазначені в стандартах і рекомендаційних документах, на які є посилання в змісті цього документа, не висувається. 6.1.1.2. Необхідність і рішення щодо визначення для використання окремих математичних алгоритмів, методів і систем моделювання, приймаються на етапі розробки системи. 6.1.2. Вимоги до інформаційного забезпечення 6.1.2.1. Усі дані, оброблювані у системі повинні бути систематизовані в інформаційну базу системи − сукупність упорядкованої інформації, використовуваної при функціонуванні Системи. 6.1.2.2. До складу інформаційної бази повинні входити нормативні та довідкові дані, що становлять інформаційний базис Системи; поточні відомості про стан керованих об'єктів або процесів; поточні відомості, що надходять ззовні системи і вимагають відповідної реакції системи або впливають на алгоритми вироблення рішень; облікові і архівні відомості, необхідні для планування та розвитку Системи. 6.1.2.3. Машинна інформаційна база системи повинна складатись із інформаційних масивів, організованих у вигляді бази даних під управлінням системи управління базами даних (СУБД). 6.1.2.4. За семантичним змістом в системі повинні бути організовані такі масиви: - масиви інформації, необхідної для підтримки заданих експлуатаційних характеристик ЕОМ; - підпрограми операційних систем і програм; - типові програми, використовувані для розв’язування системою та її підсистемами завдань, визначених цим документом (бібліотека стандартних програм); - програми, використовувані для розв’язування індивідуальних завдань обслуговуючого персоналу; - ідентифікаційні дані, що обробляються системою і використовуються в процесі її функціонування. 6.1.2.5. Позамашинна інформаційна база системи повинна утворювати сукупність документів, призначених для безпосереднього сприйняття людиною без використання засобів обчислювальної техніки. 6.1.2.6. До складу позамашинної інформаційної бази системи повинні входити нормативно-правові акти, стандарти та рекомендації, експлуатаційна документація, необхідні для створення та функціонування Системи. 6.1.2.7. Інформаційний обмін між компонентами системи повинен здійснюватися з використанням уніфікованих алгоритмів та протоколів та мови структурованих запитів (SQL) для взаємодії користувача з базами даних, що застосовується для формування запитів, оновлення і управління базами даних, створення схеми бази даних та її модифікації, системи контролю за доступом до бази даних. 6.1.2.8. Збір і обробка даних компонентами, що втілюють функціональність системи, повинні здійснюватися зі збереженням даних проміжних розрахунків у базі даних для їх відновлення у разі збою системи. 6.1.2.9. У разі технологічної неможливості суміщення складових системи,	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

забезпечення інформаційної сумісності здійснюють шляхом використання програм-конверторів.

6.1.2.10. Захист даних зі складу інформаційного забезпечення Системи від руйнування при аваріях і відмовах має здійснюватися у відповідності до таких вимог:

- повинне бути забезпечене відновлення електроживлення з додаткових джерел без впливу на працеспроможність Системи;
- повинне бути забезпечене автоматичне збереження даних на коректне завершення роботи без втрати даних у разі неможливості переключення на альтернативні джерела електроживлення;;
- має бути реалізована можливість використання відмовостійкого масиву жорстких дисків;
- повинно здійснюватись резервне копіювання даних (на магнітну стрічку і / або інші носії);
- контроль вхідних даних, що надходять до Системи повинні відбуватись в момент їх вводу.

6.1.2.11. Відновлення даних зі складу інформаційного забезпечення системи має здійснюватися у відповідності до вимог цього документу.

6.1.3. Вимоги до лінгвістичного забезпечення

6.1.3.1. Вибір щодо використання мов програмування високого рівня покладається на Виконавця у залежності від виконуваних завдань під час проектування Системи.

6.1.3.2. Компоненти Системи повинні мати підтримку української або англійської мови.

6.1.3.3. Виключно українська мова повинна використовуватися:

- в інтерфейсах користувача;
- у повідомленнях користувачеві про помилки, окрім частин повідомлень необхідних для діагностування роботи ОС та СКБД;
- у експлуатаційній документації.

6.1.4. Вимоги до технічного забезпечення (комплексу технічних засобів)

6.1.4.1. Склад, функціональні показники та кількість серверного обладнання та систем зберігання даних повинні забезпечити виконання вимог до показників призначення системи, визначеним у цьому документі.

6.1.4.2 Активне мережеве обладнання повинно мати перепускну спроможність та обчислювальну потужність для забезпечення виконання вимог до показників призначення системи, визначеним у цьому документі.

6.1.4.3 Активне мережеве обладнання, що має функції технічного захисту інформації, повинно мати чинний експертний висновок за результатами державної експертизи у галузі технічного захисту інформації на етапі постачання або на етапі введення системи у промислову експлуатацію.

6.1.4.4 ДБЖ за своїми характеристиками, зазначеними у документації виробника повинні забезпечувати виконання вимог до електроживлення, електричної міцності і опору ізоляції, визначених цим документом.

6.1.45. Комутаційні шафи повинні бути обладнані достатньою кількістю точок підключення до Системи електроживлення, заземлюючими пристроями, комутаційними панелями для забезпечення з’єднань за допомогою кабелів на основі витої пари та волоконно-оптичних кабелів.

6.1.4.6. Робоча станція обслуговуючого персоналу повинна поставлятись у комплекті із монітором, клавіатурою, маніпулятором типу «миша».

6.1.4.7. Технічні засоби за своїми експлуатаційними характеристиками, зазначеними у документації виробника, повинні відповідати вимогам цього документа щодо надійності, безпеки, ергономіки та технічної естетики, експлуатації, технічного обслуговування, ремонту та зберігання.

6.1.4.8. Всі технічні засоби бекенду Системи, окрім РС обслуговуючого

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

персоналу, повинні розміщуватися у серверних шафах стороннього центру обробки даних 6.1.5. Вимоги до програмного забезпечення 6.1.5.1. Програмні засоби, які використовуються в Системі повинні бути сумісними із апаратним забезпеченням серверного обладнання та робочих станцій (РС) обслуговуючого персоналу ІТС Системи та функціонувати в операційних системах (ОС) Microsoft Windows 7…10 для РС та Linux для серверного обладнання (серверів). 6.1.5.2. Програмні засоби, які використовуються користувачами Системи повинні бути сумісними із якомога більшою кількістю терміналів ОС Android та iOS. 6.1.5.3. Програмний код у складі компонентів Системи повинен бути реалізованим у спосіб та мати налаштування, які забезпечать відсутність ділянок коду, що викликають появу рекурентних або статичних витоків пам'яті, гарантують відсутність Системних помилок, що призводять до часткового або повного виходу з ладу компонентів Системи. 6.1.5.4. Якість програмного забезпечення та її контроль повинні бути забезпечені проведенням тестових випробувань поза операційного середовища компонентів Системи, які введено до промислової експлуатації. 6.1.6. Вимоги до метрологічного забезпечення 6.1.6.1. Вимоги до цього виду забезпечення Системи не встановлюються. 6.1.7. Вимоги до організаційного забезпечення 6.1.7.1. Організаційне забезпечення Системи повинно передбачати наявність у складі адміністратора Системи таких підрозділів: - підрозділ управління проектами; - підрозділ технічного забезпечення; - підрозділ досліджень та розвитку; - підрозділ матеріального забезпечення; - підрозділ фінансового забезпечення **6.2. Розробник/Виконавець розробляє відкритий код API для підключення ІС суб'єктів надання адміністративних послуг (Центрів) до Системи, виконує таке підключення, а також забезпечує інтеграцію всіх модулів Системи (Веб модуль «Записатися до Центру», Модуль Чат-бот, Модуль Інфомат, Модуль "Запис на прийом", Модуль система реєстрації, Модуль Дашборд TV, Система моніторингу адміністративних послуг Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» API - інтегрована система моніторингу адміністративних послуг, Гід з державних послуг API - портал, на якому розміщені: Реєстр ЦНАП та Реєстр адміністративних послуг, Модуль оцінки задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг) з ІС всіх суб'єктів надання адміністративних послуг (Центрів).**	
7. СКЛАД ТА ЗМІСТ РОБІТ ЗІ СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ	
7.1. Стадії та етапи створення Системи повинні відповідати вимогам ГОСТ 34.601-90, документи за етапами згідно з ГОСТ 34.201-89, Договору. 7.2. Стадії та етапи створення Системи повинні відповідати Календарному плану Договору.	
8. ПОРЯДОК КОНТРОЛЮ ТА ПРИЙМАННЯ СИСТЕМИ	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

8.1 Порядок контролю та приймання Системи повинен відповідати Технічним вимогам, вимогам цього Технічного завдання, Календарного плану. 8.2 Контроль та приймання Системи проводяться шляхом випробувань, які полягають в перевірці працездатності Системи в цілому або їх складових частин з використанням проектної та експлуатаційної документації з метою встановлення їх відповідності технічному завданню та проектній документації. 8.3 При впровадженні Системи повинні виконуватися наступні види випробувань: - внутрішнє тестування; - приймальні випробування. 8.4. Внутрішнє тестування проводиться з метою перевірки виконання Системою усіх вимог, визначених у Технічному завданні та в експлуатаційній документації, вказівок користувачів замовника Системи щодо виконання задокументованих вимог у всіх режимах реального функціонування Системи. 8.5. Внутрішнє тестування повинно забезпечувати перевірку виконання функцій складових Системи, згідно Технічного завдання, в тому числі всіх зав'язків між ними, а також перевірку реакції Системи на некоректну інформацію та аварійні ситуації. 8.6. Приймальні випробування повинні проводитися відповідно до методики випробувань шляхом виконання комплексних тестів. 8.7. Приймання Системи здійснюється Комісією. Робота Комісії оформляється Актами.	
9. ВИМОГИ ДО НАВЧАННЯ КОРИСТУВАЧІВ СИСТЕМИ	
9.1 Навчання для групи впровадження проекту має бути проведено Виконавцем після початку підготовки до впровадження в дослідну експлуатацію Системи. 9.2. Під навчанням розуміється комплекс заходів щодо передачі практичних навичок, що включають: - розробку програми навчання; - проведення семінарів щодо передачі практичних навичок з підтримки та адміністрування Системи; - проведення семінарів по роботі з Системою. 9.3. Тривалість курсів, місце та терміни проведення визначається програмою навчання, яка розробляється Виконавцем. 9.4. Кількість групи впровадження проекту Замовника до 10 спеціалістів. 9.5. Виконавець повинен розробити курс навчання з інструктажем щодо роботи з Системою, механізмів її адміністрування та налаштування.	
10. СКЛАД ТА ЗМІСТ РОБІТ ЩОДО ПІДГОТОВКИ СИСТЕМИ ДО ВВЕДЕННЯ В ДІЮ	
10.1. Цим технічним завданням не передбачено впровадження КСЗІ. 10.2. Бенефіціар та Технічний адміністратор самостійно приймають рішення про введення системи в експлуатацію. 10.3. Виконавець здійснює налаштування системи на віртуальних серверах, що надає Технічний адміністратор. 10.4. Технічний адміністратор надає технічний канал оновлення Системи через деплоймент із застосуванням технології CI/CD. 10.5. Перелік основних заходів, які виконуються Виконавцем при підготовці об'єкта	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

автоматизації до дослідної та промислової експлуатації, повинен включати наступні послуги, зміст яких може бути уточнений на стадії Технічного проекту, а саме: - встановлення та налаштування компонентів Системи; - підготовка технічного персоналу з встановлення та налаштування компонентів Системи; - доробка та оптимізація Системи за підсумками підготовки введення в дослідну експлуатацію, що відноситься до гарантійної технічної підтримки згідно умов договору.	
11. СКЛАД ТА ЗМІСТ РОБІТ ЩОДО ГАРАНТІЙНОГО ТЕХНІЧНОГО СУПРОВОДЖЕННЯ СИСТЕМИ	
11.1 Супроводження (гарантійна технічна підтримка) Системи вході її експлуатації повинна включати: - інформаційно-консультативної підтримки обслуговуючого персоналу Системи для підтримки безперебійної роботи та експлуатації Системи; - внесення необхідних змін при виявленні помилок у роботі Системи та її складових частин та ліквідації виявлених помилок (оновлення версій та переінсталяція програмного забезпечення, перезавантаження програмного забезпечення у апаратних засобах тощо); - при виявленні помилок у Системі, що призвели до неможливості виконання Системою своїх основних функцій – усунення їх Виконавцем у строк визначений Договором; - при виявленні помилок Виконавцем – інформування про виявлені помилки Замовника та вживання заходів з їх ліквідації у строк визначений Договором.	
12. ВИМОГИ ДО ДОКУМЕНТУВАННЯ	
12.1. Результати робіт оформлюються та пред’являються згідно із порядком, визначеним у Договорі, а саме: - Програма та методика випробувань - Загальну інструкцію по встановленню, налаштуванню, резервному копіюванню даних та відновленню інформації - Інструкція користувача - Інструкція адміністратора 12.2. Документація на Систему повинна бути повною, інформативною, зрозумілою, структурованою, зручною для читання, достатньою, однозначною та несуперечливою (повинні використовуватися тотожні терміни, визначення, ідентифікатори тощо). 12.3. Документація повинна надаватися виконавцем у паперовому та електронному вигляді (у форматі Microsoft Word та на оптичному диску) та повинна бути виконана державною мовою.	
13. ДЖЕРЕЛА РОЗРОБКИ	
13.1 Закон України «Про адміністративні послуги» 13.2. Закон України «Про інформацію»; 13.3. Закон України «Про доступ до публічної інформації»;	

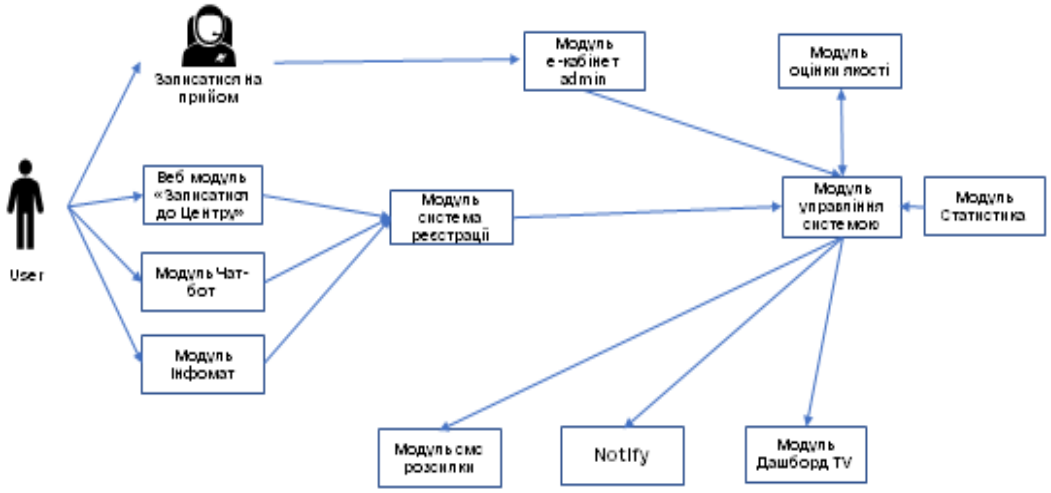
DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

13.4. Закон України «Про електронний цифровий підпис»; 13.5. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»; 13.6. Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»; 13.7. Закон України «Про захист персональних даних»; 13.8. Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 року № 1137 “Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг”; 13.9. ГОСТ 34.601-90 - «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системи. Автоматизированные системы. Стадии создания»; 13.10. ГОСТ 34.201-89 - «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем»; 13.11. ГОСТ 34.602-89 - «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы». 13.12. ДСТУ ISO/IEC 29115:2015 - «Інформаційні технології. Методи захисту. Структура гарантування автентифікації об'єктів (ISO/IEC 29115:2013, IDT)»; 13.13. ДСТУ 3008:2015 - «Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання»; 13.14. ДСТУ 3582:2013 - «Інформація та документація. Бібліографічний опис. Скорочення слів і словосполучень в українській мові. Загальні вимоги та правила (ISO 4:1984, NEQ; ISO 832:1994, NEQ)»; 13.15. ДСТУ 7.1:2006 - «Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання ГОСТ 7.1-2003, IDT)»; 13.16. ДСТУ 3278-95 - «Система розроблення та поставлення продукції на виробництво. Основні терміни та визначення». 13.17. НД ТЗІ 1.1-002-99 Загальні положення щодо захисту інформації в комп'ютерних системах від несанкціонованого доступу. 13.18. НД ТЗІ 1.1-003-99 Термінологія в галузі захисту інформації в комп’ютерних системах від несанкціонованого доступу. 13.19. НД ТЗІ 1.4-001-2000 Типове положення про службу захисту інформації в автоматизованій системі. 13.20. НД ТЗІ 2.5-004-99 Критерії оцінки захищеності інформації в комп’ютерних системах від несанкціонованого доступу. 13.21. НД ТЗІ 2.5-005-99 Класифікація автоматизованих систем і стандартні функціональні профілі захищеності оброблюваної інформації від несанкціонованого доступу. 13.22. НД ТЗІ 2.5-010-03 Вимоги до захисту інформації WEB-сторінки від несанкціонованого доступу. 13.23. НД ТЗІ 3.6-001-2000 Технічний захист інформації. Комп’ютерні системи. Порядок створення, впровадження, супроводження та модернізації засобів технічного захисту інформації від несанкціонованого доступу. 13.24. НД ТЗІ 3.7-001-99 Методичні вказівки щодо розробки технічного завдання на створення комплексної системи захисту інформації в автоматизованій системі (Зі зміною № 1). 13.25. НД ТЗІ 3.7-003-05 Порядок проведення робіт із створення комплексної системи захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційній системі.	

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

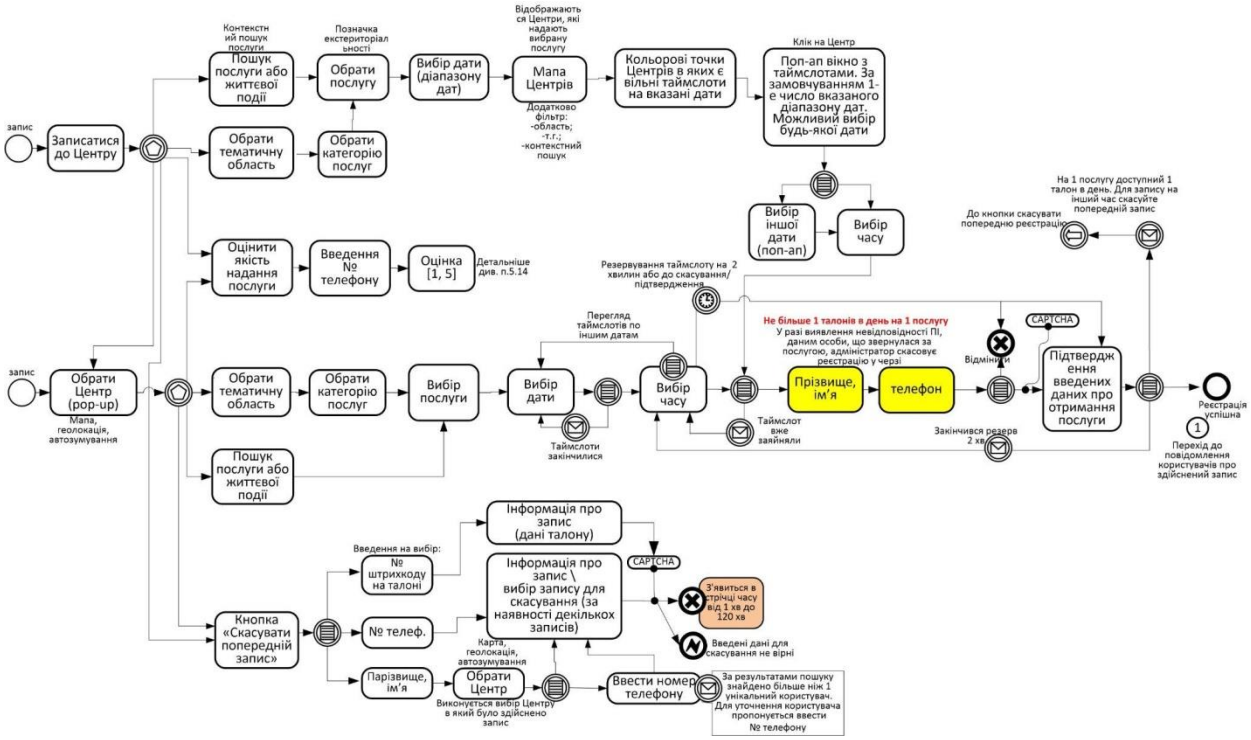
Додаток 1

Структура Системи

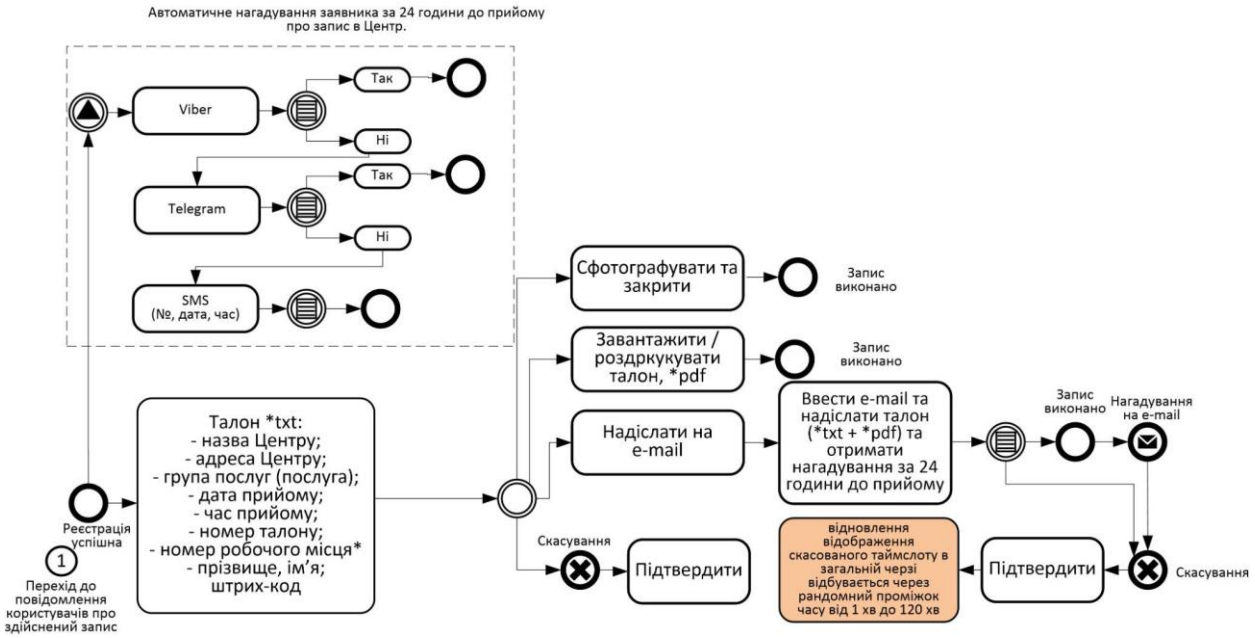


Додаток 2

Процес запису до Центру через ПЦД

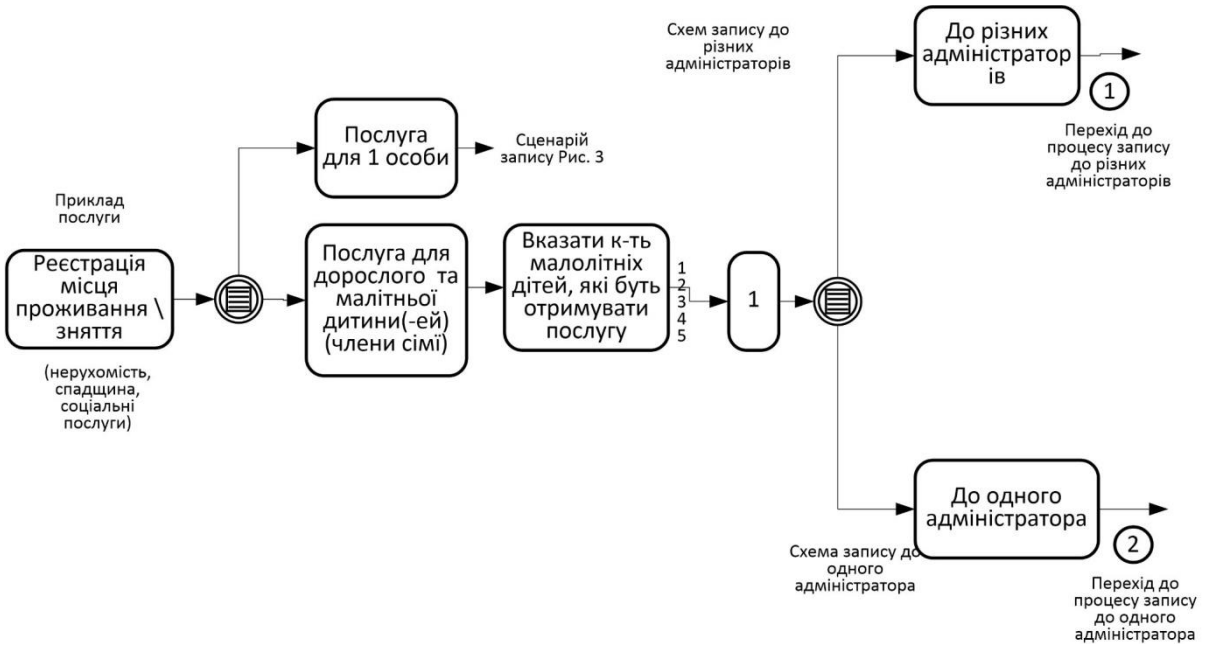


DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

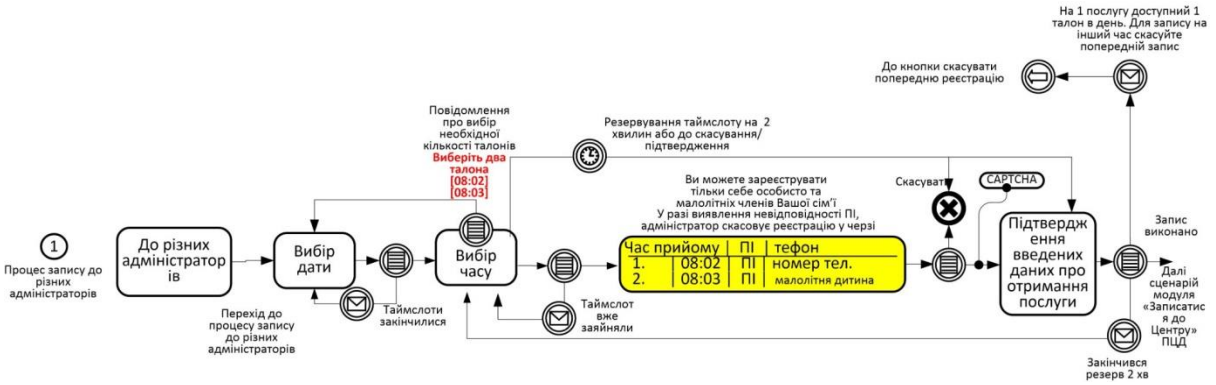


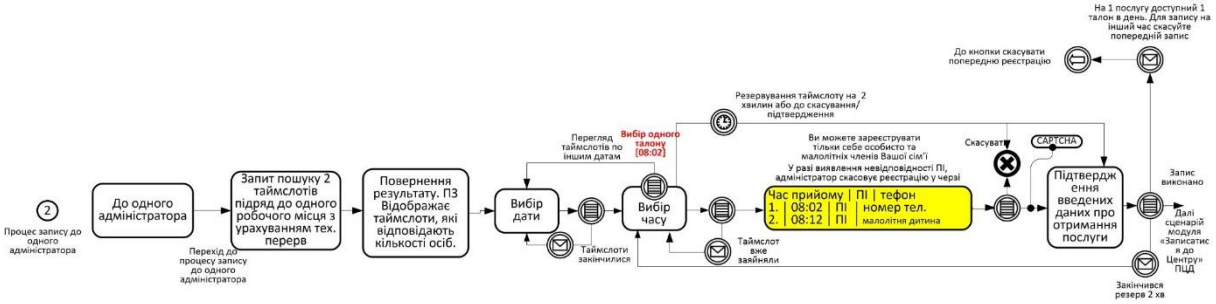
Додаток 3

Процес запису до Центру через ПЦД малолітніх дітей разом з дорослим членом сім'ї (батьками або опікунами)



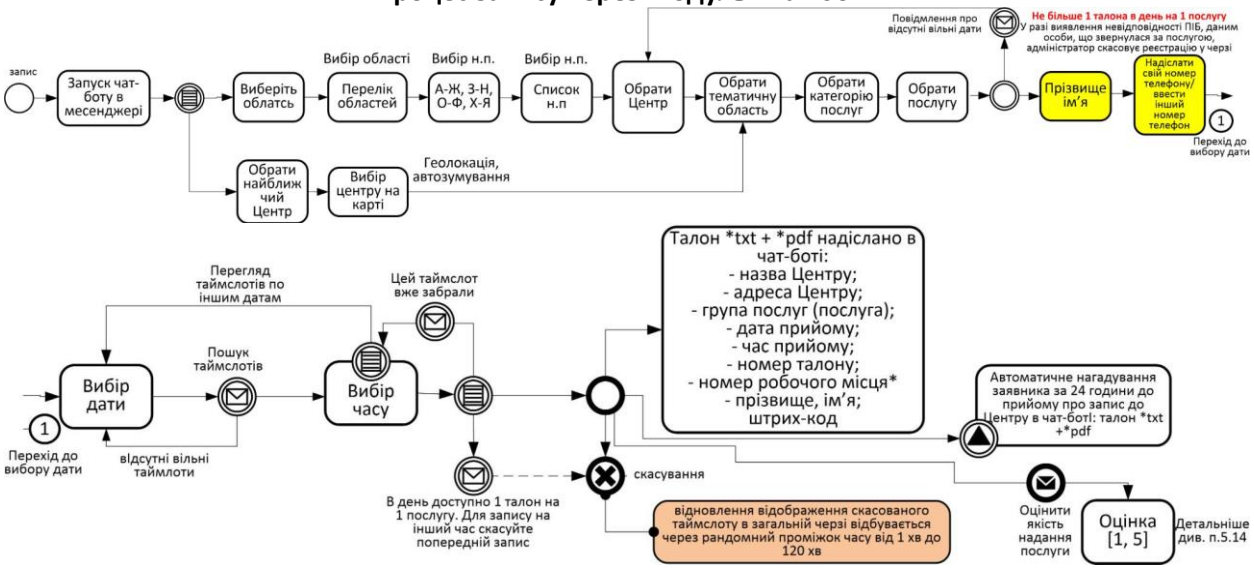
DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212





Додаток 4

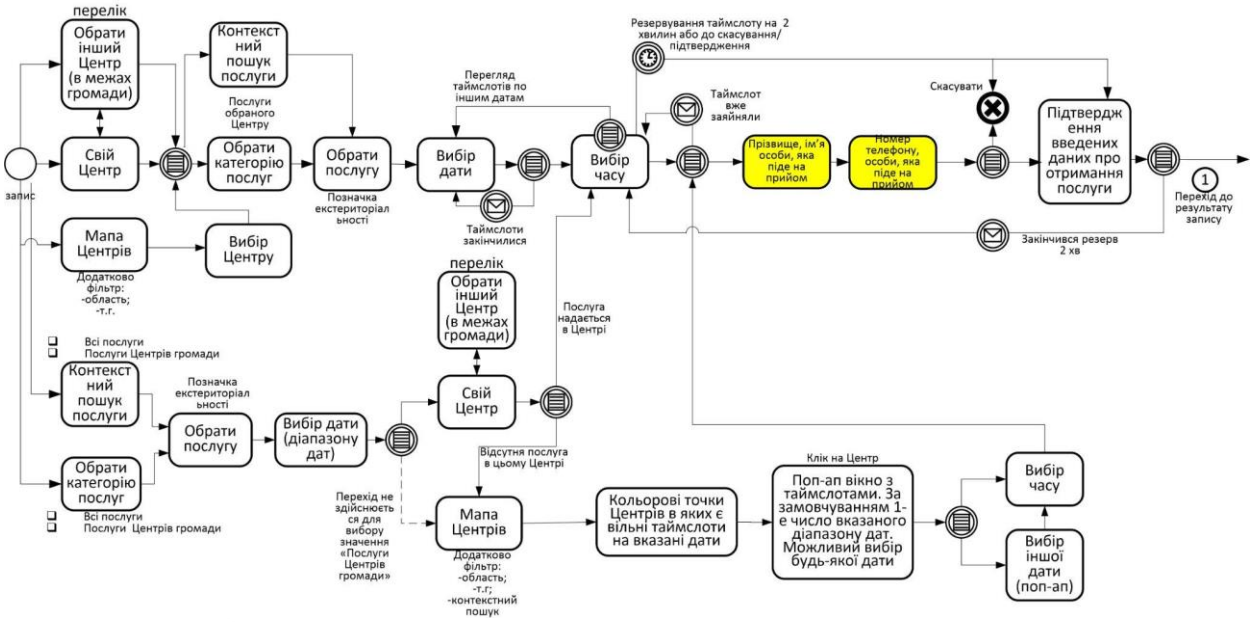
Процес запису через Модуль "Чат-бот"

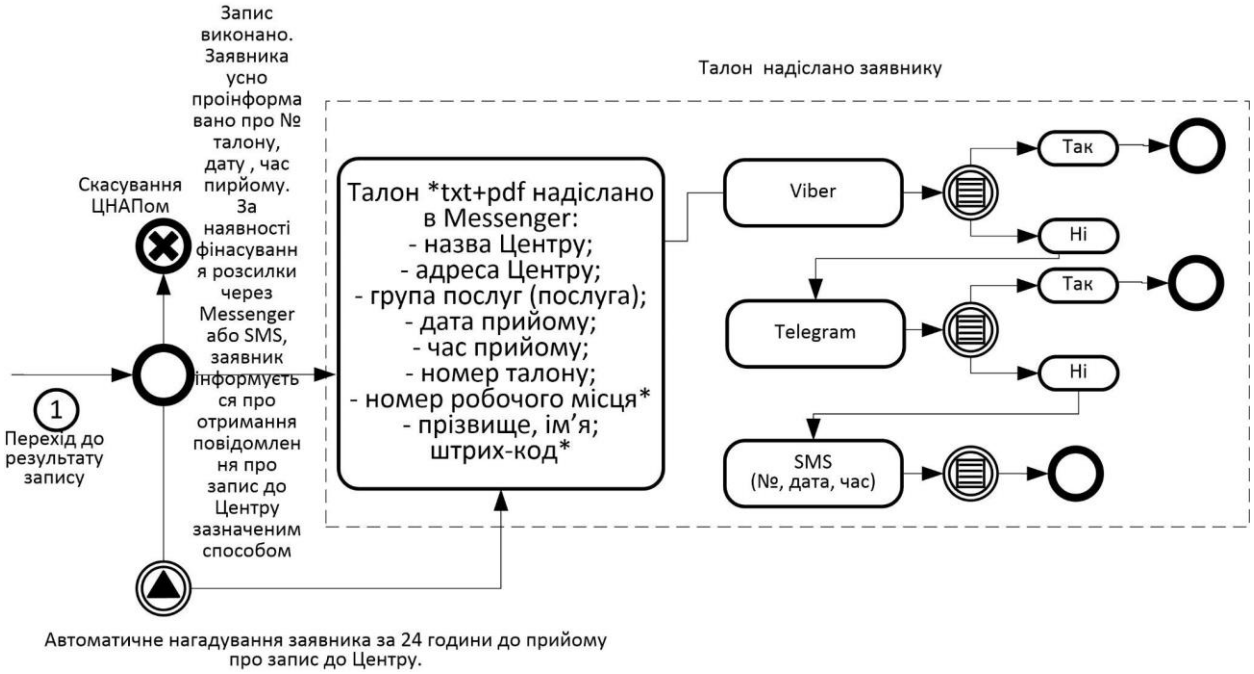


Додаток 5

Процес запису через Модуль "Запис на прийом" за телефонним дзвінком або в приміщенні Центру

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

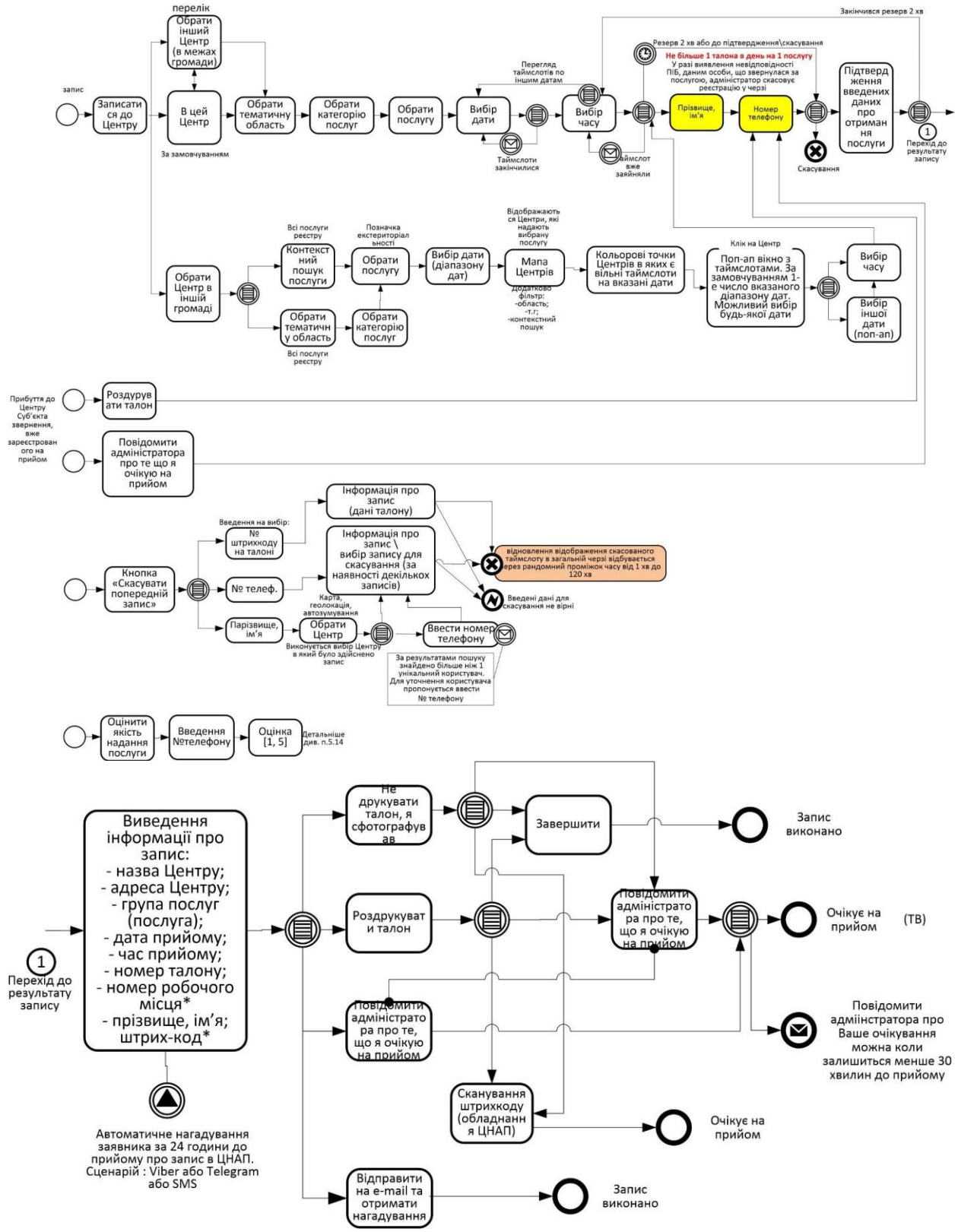




Додаток 6

Схема процесу запису через модуль "Інфомат"

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212



Додаток 7

Логіка створення Форми-опитувальника (анкети) з питаннями щодо оцінки задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг

Після введення у відповідне поле номеру телефону (для модуля "Записатися до Центру" ПЦД, "Інфомат") або підтвердження згоди оцінити якість надання державної послуги (для модуля

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

“Чат-бот”) виконується перехід до запитань блоку 1 форми-опитувальники (анкети) з питаннями щодо оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг в діапазоні значень від [1, 5] (Див.
“*Схема створення Форми-опитувальника*” Додатку 7).

Блок 1.

"1. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги?":

1) Чудово
2) Добре
3) Прийнятно
4) Жахливо
5) Складно відповісти

Якщо відповідь відповідає значенням 1, 2 результат зберігається та виконується послідовний перехід до блоків 6, 7.

Якщо відповідь відповідає значенням 3, 4, 5 результат зберігається та виконується перехід до блоку 2.

Блок 2:

2. Чи комфортно ви почувалися в приміщенні?

1) Чудово
2) Добре
3) Прийнятно
4) Жахливо
5) Складно відповісти

Якщо відповідь відповідає значенням 1, 2, 5 результат зберігається та виконується перехід до блоку 3.

Якщо відповідь відповідає значенням 3, 4, результат зберігається та виконується перехід до переліку запитань про що суб'єкт звернення інформується візуальним повідомленням:

"Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:

- у приміщенні немає умов для людей з інвалідністю та осіб похилого віку;
- приміщення не адаптоване для батьків із дітьми;
- у приміщенні тісно;
- у приміщенні брудно;
- некомфортна температура;
- бракує місць для сидіння;
- інше /Зазначте/

Повинна бути можливість вибору декількох значень, а в полі "інше" можливість для введення тексту.

Кнопка "Далі" повинна здійснювати перехід до запитань блоку 3.

Блок 3.

"3. Чи якісно організовано процес надання послуги?"

1) Чудово
2) Добре
3) Прийнятно
4) Жахливо
5) Складно відповісти

Якщо відповідь відповідає значенням 1, 2, 5 результат зберігається та виконується перехід до блоку 4

Якщо відповідь відповідає значенням 3, 4 результат зберігається та виконується перехід до переліку запитань про що суб'єкт звернення інформується візуальним повідомленням:

"Будь ласка, поясніть, що саме вам не сподобалося:"

- бракує інформації про послугу;

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

- складно сприймати інформацію;
- незручно записатись на приймання;
- незручно сплачувати за послуги;
- довга черга;
- тривале обслуговування;
- вимагають багато документів;
- надають послуги невчасно;
- інше /Зазначте/.

Повинна бути можливість вибору декількох значень, а в полі "інше" можливість для введення тексту.

Кнопка "Далі" розміщується в кінці переліку і здійснює перехід до запитань блоку 4.

Блок 4.

"4. Як виконали свою роботу працівники?"

1) Чудово
2) Добре
3) Прийнятно
4) Жахливо
5) Складно відповісти

Якщо відповідь відповідає значенням 1, 2, 5 результат зберігається та виконується перехід до блоку 5.

Якщо відповідь відповідає значенням 3, 4 результат зберігається та виконується перехід до переліку запитань про що суб'єкт звернення інформується візуальним повідомленням:

“Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалася робота персоналу:

- працівник був неохайним;
- працівник не був ввічливим;
- працівник відповів не на всі запитання щодо послуги;
- інше /Зазначте/.

Повинна бути можливість вибору декількох значень, а в полі "інше" можливість для введення тексту.

Кнопка "Далі" розміщується в кінці переліку і здійснює перехід до запитань блоку 5 та зберігає введені значення.

Блок 5.

"5. Як ви оцінюєте перелік доступних послуг у /назва Центру/?"

1) Чудово
2) Добре
3) Прийнятно
4) Жахливо
5) Складно відповісти

Якщо відповідь відповідає значенням 1, 2, 5 результат зберігається та виконується перехід до блоку 6

Якщо відповідь відповідає значенням 3, 4 результат зберігається та виконується перехід до переліку запитань про що суб'єкт звернення інформується візуальним повідомленням:

"Будь ласка, вкажіть, чому вас не задовольнив перелік послуг:"
відсутня потрібна послуга /Зазначте, яку або які /;
інше /Зазначте /.

Вибір значення "відсутня потрібна послуга" повинен здійснювати перехід до поля "зазначте, яку або які послуги відсутні" для введення тексту, в полі "інше" має бути можливість для введення тексту.

Кнопка "Далі" розміщується в кінці переліку і здійснює перехід до запитань блоку 6.

Блок 6.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

"6. Чи порекомендуєте ви /назва Центру/, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим?" в діапазоні значень від [0, 10], де:

0 – категорично не порекомендую;

10 – обов’язково порекомендую.

Результат відповіді зберігається та виконується перехід до блоку 7.

Блок 7.

"7. Розкажіть про свої враження від державного сервісу, якщо хочете. Цим ви допоможете покращити роботу /назва Центру/".

Повинно бути вікно для можливості для введення тексту до 1800 символів. Не встановлюється умова обов'язкового введення тексту для переходу до наступного блоку.

Під вікном для введення тексту розміщуються кнопки "Продовжити опитування" та “Завершити”.

У разі надання відповіді в діапазоні значень [1, 2] у блоці 1 та [5] у блоках 2-5 кнопка "Продовжити опитування" блоку 7 здійснює перехід до блоків 8, 9, 10, кнопка "Завершити" блоку 7 зберігає результат опитування та здійснює перехід до сторінки з тестом:

"Дякуємо, що приділили свій час та поділилися враженнями.

Це допоможе нам покращити державний сервіс в Україні! :)"

Для відповіді в діапазоні значень [3, 4,] у блоках 2-5 кнопка "Продовжити опитування" блоку 7 здійснює перехід до блоків 8, 9, 10, 11, кнопка "Завершити" блоку 7 здійснює перехід до блоку 11.

Блок 8.

"8. Зазначте вашу стать:"

1) чоловік

2) жінка

Якщо відповідь відповідає значенню 1 або 2 результат зберігається та виконується перехід до блоку 9.

Блок 9.

"9. До якої вікової категорії ви належите:"

Має бути перелік вікових категорій.

Здійснення вибору категорії зберігає результат та виконує перехід до блоку 10. Перелік вікових категорій Розробнику надає Мінцифри.

Блок 10.

"10. Зазначте ваш статус:"

Має бути перелік статусів.

Перелік статусів Розробнику надає Мінцифри.

Здійснення вибору статусу зберігає результат та виконує перехід до блоку 11.

У разі надання відповіді в діапазоні значень [1, 2] у блоці 1 та вибору значення “Продовжити опитування” після відповіді у блоці 7 та після здійснення вибору статусу у блоці 10 зберігає результат та завершує опитування з переходом до сторінки з тестом:

"Дякуємо, що приділили свій час та поділилися враженнями.

Це допоможе нам покращити державний сервіс в Україні! :)"

Блок 11.

"11 Якщо бажаєте, залиште свої контакти для зв’язку та розв'язання описаної проблеми".

1) поле для введення контактного номеру телефону або e-mail

2) поле для введення тексту до 800 символів

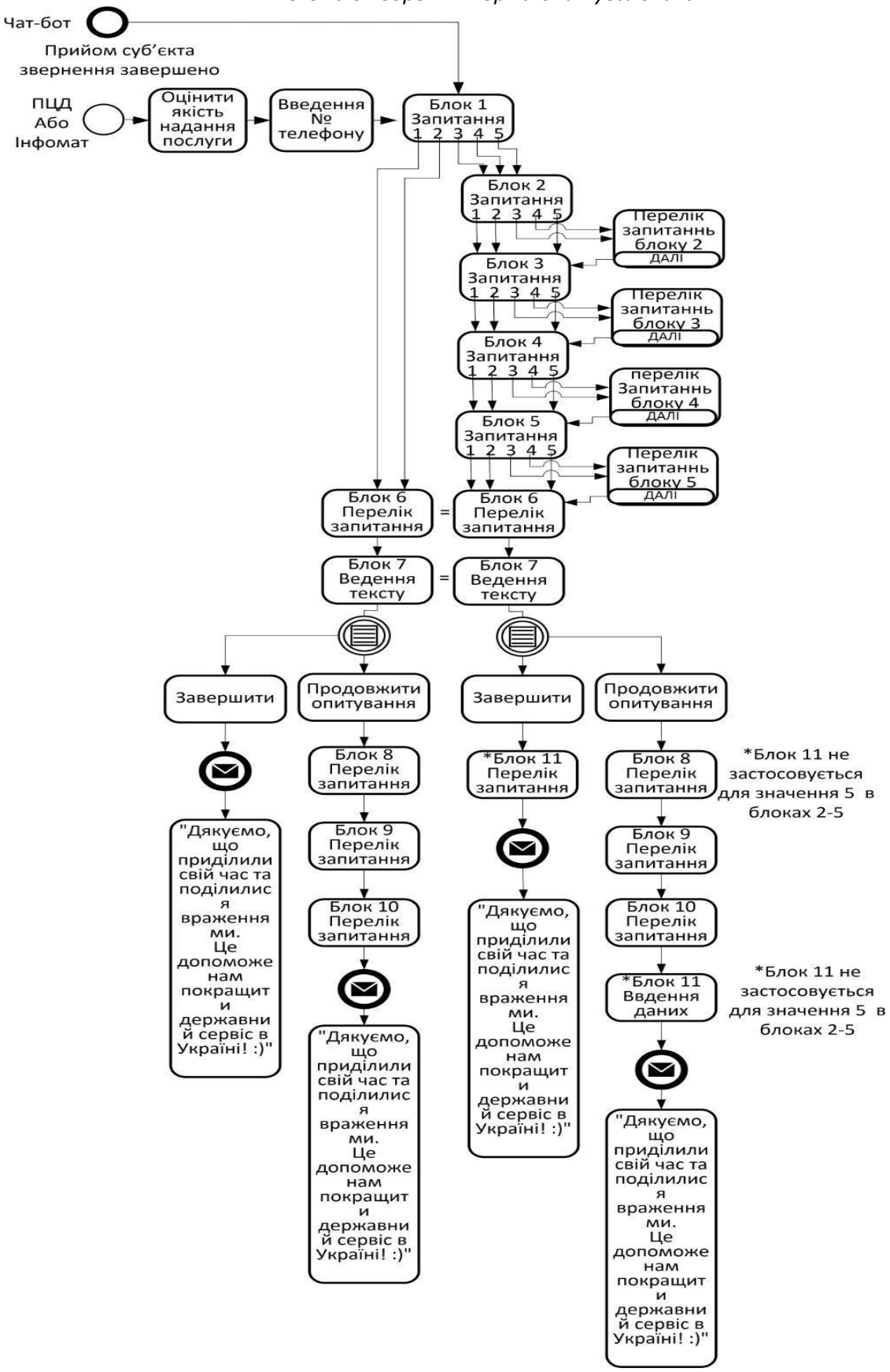
Кнопка "Завершити" зберігає введений текст та здійснює перехід до сторінки з тестом:

"Дякуємо, що приділили свій час та поділилися враженнями.

Це допоможе нам покращити державний сервіс в Україні! :)"

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Схема створення Форми-опитувальника



Логіка створення Форми-опитувальника (анкети) з питаннями щодо оцінки задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Реєстрація керівника та працівників Центру в Системі, підключення інформаційної системи попереднього запису Центру до Системи

1. Реєстрація керівника та працівників Центрів, які не мають власних інформаційних систем для здійснення попереднього запису.

1.1. Створення логіну та паролю для працівників Центру в т.ч. керівника в Системі повинно здійснюватися ними особисто на веб-ресурсі Системи на сторінці "увійти до кабінету" в розділі "реєстрація працівника/керівника" шляхом заповнення електронної форми заяви, де зазначається найменування Центру (перелік з Реєстру ЦНАП) та заповнення профілю працівника: введення ролі, прізвища, імені, логіну та паролю, які придумав співробітник. Дані профіля та логіна працівника доступні для перегляду ролі “Керівник Центру” та “Головний Адміністратор” в модулі “е-кабінет admin”, дані паролю працівника не повинні бути доступними для перегляду іншим користувачам Системи. 1.2. Рекомендації щодо надійності логіну та паролю в Системі надає розробник та встановлює обмеження для введення не надійних даних для авторизації (автентифікації).

1.3. Після створення профілю користувача з роллю “Керівник Центру” керівник Центру або керівника органу, який утворив Центр реєструється на веб-ресурсі системи із застосуванням КЕП або УЕП, який базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

Після чого, в рамках процедури реєстрації Технічний адміністратор здійснює підтвердження користувача з роллю “Керівник Центру”, про що Центр повідомляється автоматично шляхом надходження повідомлення на електронну адресу, яку “Керівник Центру” зазначає в заяві на підключення. Підтвердження користувача здійснюється в адміністративній панелі Системи у Технічного адміністратора через функцію “Активувати користувача”, після чого користувачу автоматично надається доступ до електронного кабінету з правами доступу, передбаченими для ролі користувача «Керівник Центру». Повинна бути також передбачена функція деактивації Центру, яка здійснює блокування працездатності модулів Системи для відповідного Центру із одночасним блокуванням доступу користувачів до електронного кабінету. Повинна бути функція відновлення активації деактивованого Центру, яка передбачає відновлення активації працездатності модулів системи та доступу користувачів до електронного кабінету. Крім передбаченої підсистеми логування ELK (п 5.16-5.18), повинен бути журнал операцій для перегляду в клієнтському інтерфейсі Системи. У журналі операцій повинна постійно зберігатись інформація про дії користувачів в Системі, незалежно від статусу активований/деактивований Центр.

У разі успішного підтвердження користувач з роллю “Керівник Центру” отримує доступ до Системи із використанням власних логіну та пароля.

Ітерація сесії за введеними логіном та паролем повинна бути обмеженою у часі, а саме протягом робочого дня згідно з графіком роботи відповідного ЦНАПу.

Система управління повинна містити функцію "запам'ятати логін та пароль", а також функцію для Технічного адміністратора блокування прав доступу до “е-кабінету admin” відповідного користувача за його логіном та паролем.

1.4. Активація/деактивація профілю “Керівник Центру” здійснюється Технічним адміністратором. Активація/деактивація профілю “Головний Адміністратор” здійснюється “Керівником Центру”. Активація профілю, призначення, зміна та блокування прав доступу профілю, редагування даних інших працівників здійснюється “Головним Адміністратором” після створення працівником профілю користувача. У разі виконання функції “Головного адміністратора” керівником Центру, керівник призначає собі права доступу до ролі “Головний адміністратор”.

1.5. Виконання зазначених у п. 1.4. функцій доступні Головному адміністратору для свого Центру. Активацію ТП та ВРМ здійснює “Головний адміністратор” Центру в Системі. “Головний адміністратор” призначає/блокує права доступу до ролі “Головний адміністратор” працівникам ТП та ВРМ. Головний адміністратор Центру може призначити собі роль для створення моделі розкладу (редагування) ТП та ВРМ. Головний адміністратор ТП не може управляти моделлю розкладу Центру. Працівник ВРМ не може управляти моделлю розкладу ТП та Центру.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

2. Підключення Інформаційної Системи попереднього запису Центру (далі - ІС Центру) до Системи.

2.1. Для підключення ІС Центру до Системи, Центри звертаються до технічного адміністратора Системи в електронному вигляді на веб-ресурсі Системи у розділі “Підключити Центр до Системи” шляхом заповнення електронної форми заяви-приєднання до договору (які розміщені в даному розділі на веб-ресурсі) із застосуванням КЕП керівника Центру або керівника органу, який утворив Центр. Після підписання електронної форми заяви та підтвердження її відправлення, запит відображається в адміністративній панелі Системи у Технічного адміністратора.

2.2. Інформування Центру про можливість підключення ІС Центру до Системи здійснюється автоматично шляхом надходження повідомлення на електронну адресу, зазначену в заяві на підключення із даними для підключення.

2.4. Розробник повинен передбачити можливість підключення ІС Центрів до Системи через API.

Протокол API узгоджуються в процесі розробки Системи (рекомендовано RESTful веб-API).

Основні параметри API:

- код Центру (з Реєстру ЦНАП Мінцифри);
- дата;
- початковий час таймслоту;
- інтервал таймслоту;
- ID таймслоту;
- № талону;
- тематична область;
- назва категорії послуги;
- назва послуга;
- прізвище, ім'я;
- № телефону;
- e-mail.

Опис роботи API, його структуру та параметри надає Розробник Системи, погоджує Реципієнт та затверджує Бенефіціар.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Додаток 4

Типовий договір

Договір на надання Товарів та/або Послуг між Програмою розвитку Організації Об'єднаних Націй та *Empowered lives. Resilient nations.*	**Contract for Goods and/or Services Between the United Nations Development Programme and** *Empowered lives. Resilient nations.*
1. Країна, у якій будуть постачатись Товари та/або надаватись Послуги: Україна	1. **Country Where Goods Will be Delivered and/or Services Will be Provided**:Ukraine
2. **ПРООН** [ ] Запит цін [X] Запит пропозиції [ ] Запрошення на участь у конкурсі [ ] укладення прямих договорів Номер та дата:	2. **UNDP** [ ] Request for Quotation [X] Request for Proposal [ ] Invitation to Bid [ ] direct contracting Number and Date:
3. **Посилання на номер договору (напр., номер присудження договору):**	3. **Contract Reference (e.g. Contract Award Number)**:
4. **Довгострокова угода**: Ні	4. **Long Term Agreement**: No
5. **Предмет Договору**: [ ] товари [X] послуги [ ] товари *та* послуги	5. **Subject Matter of the Contract**: [ ] goods [X] services [ ] goods *and* services
6. **Тип Послуг:**	6. **Type of Services:**
7. **Дата початку Договору**: 8. **Дата завершення Договору**:	7. **Contract Starting Date**: 8. **Contract Ending Date**:
9. **Загальна сума Договору**: 9a. **Передплата**: Не застосовується	9. **Total Contract Amount**: 9a. **Advance Payment**: Not applicable
10. **Загальна вартість Товарів та/або Послуг:** [ ] **менше 50 000 дол. США (лише Послуги)** – застосовуються Загальні умови ПРООН для базових (незначних) договорів [ ] **менше 50 000 дол. США (Товари *або* Товари та Послуги)** – застосовуються Загальні умови ПРООН для договорів [ ] **50 000 дол. США або більше (Товари *та/або* Послуги)** – застосовуються Загальні умови ПРООН для договорів	10. **Total Value of Goods and/or Services**: [ ] **below US$50,000 (Services only)** – UNDP General Terms and Conditions for Institutional (de minimis) Contracts apply [ ] **below US$50,000 (Goods *or* Goods and Services)** – UNDP General Terms and Conditions for Contracts apply [ ] **equal to or above US$50,000 (Goods *and/or* Services)** – UNDP General Terms and Conditions for Contracts apply
11. **Метод оплати:** [X] тверда (фіксована) ціна [ ] відшкодування витрат	11. **Payment Method:** [X] fixed price [ ] cost reimbursement
12. **Назва(Ім'я) Підрядника**:	12. **Contractor's Name**:
13. **Ім'я контактної особи Підрядника**: Посада: керівник Адреса: Номер телефону: Факс: Email:	13. **Contractor's Contact Person's Name**: Title Address: Telephone number: Fax: Email:
14. Ім'я контактної особи ПРООН: Посада: Адреса:	14. **UNDP Contact Person's Name**: Title: Address:

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Тел.: Email:	Telephone number Email:
15. **Банківський рахунок Підрядника, на який будуть перераховуватись платежі:** Отримувач: Назва рахунку: Номер рахунку: Назва банку: МФО ЄДРПОУ	15. **Contractor's Bank Account to which payments will be transferred**: Beneficiary: Account name: Account number: Bank name: Bank address: MFO EDRPOU
Даний Договір складається з наступних документів, які, у разі виникнення конфлікту між ними, мають перевагу один перед одним у наступному порядку: 1. Дана лицьова сторінка («Лицьова сторінка»). 2. Загальні умови ПРООН для договорів – Додаток 1 3. Технічне завдання (ТЗ) - Додаток 2 4. Графік надання послуг, що включають опис послуг, результати надання товарів та/або послуг, планові показники, терміни, графік здійснення платежів, та загальну суму договору – Додаток 3. 5. Технічна та Фінансова пропозиції Підрядника від _____; причому ці документи не додаються, але відомі Сторонам і знаходяться у їх розпорядженні, і є невід'ємною частиною цього Договору. Все вищезазначене, включене до цього документу за допомогою посилання, містить увесь обсяг домовленостей («Договір») між Сторонами, при цьому усі інші переговори та/або угоди, незалежно від того, виконані вони в усній або ж у письмовій формі, що відносяться до предмету даного Договору, втрачають силу. Даний Договір вступає в силу з дня проставлення належним чином уповноваженими представниками Сторін останнього підпису на Лицьовій сторінці і припиняє свою дію в Дату завершення Договору, яка зазначена на Лицьовій сторінці. Внесення змін та/або доповнень до даного Договору можливе лише у разі оформлення належним чином уповноваженими представниками Сторін письмової угоди. **НА ПОСВІДЧЕННЯ ЧОГО,** нижчепідписані, належним чином уповноважені на це представники Сторін, підписали цю Угоду від імені Сторін у місці та в день, що вказані нижче	This Contract consists of the following documents, which in case of conflict shall take precedence over one another in the following order: 1. This face sheet ("Face Sheet"). 2. UNDP General Terms and Conditions for Contracts – Annex 1 3. Terms of Reference (TOR) – Annex 2 4. Schedule of Services provision, incorporating the description of services, deliverables and performance targets, time frames, schedule of payments, and total contract amount – Annex 3 5. The Contractor's Technical Proposal and Financial Proposal, dated _____; these documents not attached hereto but known to and in the possession of the Parties, and forming an integral part of this Contract. All the above, hereby incorporated by reference, shall form the entire agreement between the Parties (the "Contract"), superseding the contents of any other negotiations and/or agreements, whether oral or in writing, pertaining to the subject of this Contract. This Contract shall enter into force on the date of the last signature of the Face Sheet by the duly authorized representatives of the Parties, and terminate on the Contract Ending Date indicated on the Face Sheet. This Contract may be amended only by written agreement between the duly authorized representatives of the Parties. **IN WITNESS WHEREOF**, the undersigned, being duly authorized thereto, have on behalf of the Parties hereto signed this Contract at the place and on the day set forth below.

DocuSign Envelope ID: 3847CE67-1E97-4287-A8F2-749668EFD212

Від імені Підрядника / For the Contractor		**Від імені ПРООН / For UNDP**	
Підпис / Signature:		Підпис / Signature:	
Ім'я / Name:		Ім'я / Name:	
Посада / Title:		Посада / Title:	
Дата / Date:		Дата / Date:	