

ДОГОВІР № 3
про закупівлю послуг

м. Дніпро

“28” травня 2025 року

Департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської обласної державної адміністрації в особі директора департаменту Дона Євгена Андрійовича, який діє на підставі Положення про департамент (далі – Замовник), з однієї сторони, та Товариство з обмеженою відповідальністю “КІТСОФТ” в особі директора Єфремова Олександра Сергійовича, який діє на підставі Статуту підприємства (далі – Виконавець), з іншої сторони, разом – Сторони відповідно до абзацу п’ятого (необхідність захисту прав інтелектуальної власності) підпункту 5 пункту 13 постанови Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 року № 1178 “Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України “Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування” (зі змінами), уклали даний Договір (далі Договір) про наступне:

I. Предмет договору

1.1. Виконавець зобов’язується надати Замовнику послуги згідно з предметом закупівлі: ДК 021:2015 код 72250000-2 “Послуги, пов’язані із системами та підтримкою” (Послуги у сфері інформатизації з супроводу та технічної підтримки вебсайту Дніпропетровської обласної державної адміністрації та інтегрованої платформи створення вебсайтів територіальних громад Дніпропетровської області на виконання п. 2.7. завдань регіональної програми інформатизації “Дніпропетровщина: цифрова трансформація” на 2023–2025 роки) – надалі за текстом Договору “Послуги”, а Замовник – прийняти і оплатити надані Виконавцем послуги.

1.2. Перелік послуг визначено у Технічних вимогах (Додаток № 3) до Договору.

1.3. Найменування та вартість послуг визначено у Кошторисній вартості послуг (Додаток № 4) до Договору.

1.4. Обсяги закупівлі послуг можуть бути зменшені залежно від реального фінансування видатків.

1.5. Замовнику надається право користування цим програмним забезпеченням, а майнові та авторські права на об’єкт інтелектуальної власності на зазначене програмне забезпечення залишаються у розробника (Виконавця).

II. Якість наданих послуг

2.1. Виконавець повинен надати Замовнику послуги з супроводу та технічної підтримки вебсайту Дніпропетровської обласної державної адміністрації та інтегрованої платформи створення вебсайтів територіальних громад Дніпропетровської області, якість яких має відповідати Технічним вимогам (Додаток № 3 до Договору) та умовам цього Договору, вимогам стандартів та нормативів, що діють на території України.

III. Ціна Договору

3.1. Ціна цього Договору становить **498 000,00 грн. (чотириста дев’яносто вісім тисяч гривень 00 копійок)**, у тому числі ПДВ **83 000,00 грн. (вісімдесят три тисячі гривень 00 копійок)** згідно з Протоколом узгодження договірної ціни (Додаток № 1 до Договору), що є невід’ємною частиною цього Договору.

3.2. Обсяги закупівлі можуть бути зменшені залежно від реального фінансування видатків Замовника, а також за взаємною згодою сторін.

IV. Порядок здійснення оплати

4.1. Оплата Замовником вартості наданих послуг, визначеної в п. 3.1. Договору, здійснюється за перше (01.01.2025-30.06.2025) та друге (01.07.2025-31.12.2025) півріччя двома

пропорційними платежами на підставі рахунка на оплату та після підписання Сторонами Акту приймання-передачі наданих послуг за кожне півріччя.

4.2. Перерахування коштів здійснюється в безготівковій формі на поточний рахунок Виконавця протягом 10 робочих днів з моменту підписання Акту приймання-передачі наданих послуг.

4.3. Замовник підтверджує, що зобов'язання за цим Договором беруться в межах бюджетних асигнувань, встановлених кошторисом відповідно до ст. 48 Бюджетного кодексу України.

4.4. Оплата за послуги здійснюється за кошти загального фонду обласного бюджету з рахунку Замовника, зареєстрованого у Державній казначейській службі України, при наявності фінансування на визначені видатки.

V. Порядок надання послуг та здавання-приймання послуг

5.1. Строк надання послуг – до 31 грудня 2025 року.

5.2. Місце надання послуг: проспект Олександра Поля, буд. 1, м. Дніпро, Дніпропетровська обл., Україна, 49004.

5.3. Кількість наданих послуг – 2 послуги.

5.4. Після завершення надання послуг Виконавець подає Замовнику Акт приймання-передачі наданих послуг та Звіт про надані послуги.

5.5. Замовник у 10-ти денний термін з дня отримання Акту приймання-передачі послуг надсилає Виконавцю підписаний Акт приймання-передачі наданих послуг та або мотивовану письмову відмову від приймання послуг. Якщо в 10-денний термін з моменту передачі Акту Виконавець не отримує підписаний Акт приймання-передачі наданих послуг або мотивованої письмової відмови від приймання послуг, послуги вважаються прийнятими з виконанням умов цього Договору.

5.6. У разі одержання мотивованої відмови Замовника від приймання послуг Сторони складають двосторонній Акт з переліком необхідних доробок і термінів їх виконання.

5.7. У разі дострокового надання Виконавцем послуг Замовник може достроково їх прийняти та провести оплату за надані послуги.

VI. Права та обов'язки Сторін

6.1. Замовник зобов'язується:

6.1.1. Здійснити своєчасну оплату наданих послуг згідно з Розділом 4 цього Договору.

6.1.2. Своєчасно надавати Виконавцю необхідні для надання послуг за цим Договором вихідні дані на проектування, технічні умови та можливість доступу на об'єкти Замовника, що має значення для якісного та своєчасного виконання Виконавцем своїх обов'язків за цим Договором, своєчасно розглядати та узгоджувати підготовлену Виконавцем документацію за цим Договором.

6.1.3. Призначити особу, відповідальну з боку Замовника за супроводження надання послуг та їх прийняття.

6.2. Замовник має право:

6.2.1. Вимагати від Виконавця надання інформації про хід виконання даного Договору.

6.2.2. В будь-який час перевіряти хід надання послуг, не втручаючись при цьому в оперативно-господарську діяльність Виконавця.

6.2.3. Достроково розірвати цей Договір у разі суттєвого невиконання зобов'язань Виконавцем, повідомивши про це його за 15 (п'ятнадцять) днів до закінчення дії Договору.

6.2.4. Зменшувати обсяг закупівлі послуг та загальну вартість цього Договору залежно від реального фінансування видатків.

6.3. Виконавець зобов'язується:

6.3.1. Якісно та своєчасно надавати послуги відповідно до умов цього Договору.

6.3.2. Надавати визначені цим Договором послуги із залученням кваліфікованих фахівців, які пройшли відповідну підготовку.

6.3.3. Призначити особу, відповідальну за надання за цим Договором послуг, а у разі тимчасової відсутності такої особи забезпечити її підміну.

6.4. Виконавець має право:

6.4.1. Залучати до надання окремих видів завдань для виконання послуг спеціалізовані організації, залишаючись при цьому відповідальним перед Замовником за виконання умов

даного Договору. В даному випадку відношення Виконавця з іншими особами, яких залучив Виконавець складаються на основі окремих договорів. При цьому Замовник в договірні відносини з іншими особами, яких залучив Виконавець не вступає.

6.4.2. Отримувати від Замовника додаткову інформацію та документацію, необхідну для належного виконання прийнятих на себе зобов'язань.

VII. Відповідальність сторін

7.1. У випадку порушення своїх зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність, визначену цим Договором та чинним в Україні законодавством. Порушенням зобов'язання є його невиконання або неналежне виконання, тобто виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання.

7.2. Сторони не несуть відповідальності за порушення своїх зобов'язань за цим Договором, якщо воно сталося не з їх вини. Сторона вважається невинуватою, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів для належного виконання зобов'язань.

7.3. За порушення строків розрахунків, передбачених п. 4.2. цього Договору, Замовник сплачує Виконавцю пеню з розрахунку подвійної облікової ставки НБУ, діючої на день нарахування пені, від суми заборгованості за кожен день прострочення до моменту її погашення.

7.4. Виконавець за несвоєчасне надання послуг, передбачених цим Договором, сплачує замовнику неустойку з розрахунку подвійної облікової ставки НБУ, діючої на день нарахування неустойки, від вартості несвоєчасно наданих послуг за кожен день затримки, але не більше 5% від вартості послуг за цим Договором.

7.5. Замовник не відповідає перед Виконавцем за несвоєчасне виконання грошових зобов'язань у разі затримки бюджетного фінансування.

VIII. Обставини непереборної сили

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, війна тощо).

8.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 10 (десяти) днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

8.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються уповноваженим органом України.

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

IX. Вирішення спорів

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

9.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку.

X. Строк дії договору

10.1. Цей Договір набирає чинності з дати його підписання і діє до 31.12.2025 року, але у будь-якому разі до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за ним.

10.2. Відповідно до ст. 631 Цивільного Кодексу України Замовник та Виконавець, домовились, що умови договору застосовуються до відносин між ними, які виникли до його укладання в частині надання послуг та їх оплати з 01 січня 2025 року і діють до 31 грудня 2025 року.

10.3. Усі додатки та зміни до цього Договору дійсні тільки, якщо вони укладені у письмовій формі у вигляді доповнень до цього Договору і підписані уповноваженими представниками Сторін.

10.4. Цей Договір укладено у двох примірниках українською мовою, по одному примірнику для кожної із Сторін, обидва мають однакову юридичну силу.

10.5. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов цього Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного в Україні законодавства.

XI. Інші умови

11.1. Усі зміни Договору, якщо вони стосуються обсягів і (або) термінів виконання, мають оформлятися додатковою угодою.

11.2. У випадках, не передбачених у цьому Договорі, Сторони керуються чинним законодавством України. При цьому істотні умови договору не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань сторонами в повному обсязі, крім випадків, передбачених пунктом 19 постанови Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 року № 1178 "Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України "Про публічні закупівлі", на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування" (зі змінами).

XII. Додатки до договору

Цей Договір містить Додатки, які є його невід'ємною частиною:

- Додаток № 1 – Протокол узгодження договірної ціни.
- Додаток № 2 – Календарний план надання послуг.
- Додаток № 3 – Технічні вимоги.
- Додаток № 4 – Кошторисна вартість послуг.

XIII. Місцезнаходження та банківські реквізити сторін

ЗАМОВНИК:

Департамент цифрової трансформації,
інформаційних технологій та електронного
урядування Дніпропетровської обласної
державної адміністрації

Адреса: 49004, м. Дніпро,
проспект Олександра Поля, 1
тел. (056) 742-70-20, 742-70-24

р/р UA778201720344250003000011566
в ДКСУ у м. Києві,

ЄДРПОУ: 33668779,
Не є платником податку на прибуток

Директор департаменту



С.А. ДОН

ВИКОНАВЕЦЬ:

ТОВ "КІТСОФТ"

Адреса: 03193 м. Київ,
вул. Дмитра Луценка, буд. 10
тел. +38 (044) 290-41-17,
+38 (097) 014-92-72

р/р UA313052990000026003006700207 в
АТ КБ «Приватбанк»,

МФО 305299
ЄДРПОУ: 36958182,
Платник ПДВ

Директор



О.С. ЄФРЕМОВ

ПРОТОКОЛ

узгодження договірної ціни
за послуги згідно з ДК 021:2015 код 72250000-2 "Послуги, пов'язані із системами та підтримкою" (Послуги у сфері інформатизації з супроводу та технічної підтримки вебсайту Дніпропетровської обласної державної адміністрації та інтегрованої платформи створення вебсайтів територіальних громад Дніпропетровської області на виконання п. 2.7. завдань регіональної програми інформатизації "Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки)

Ми, що нижче підписалися, **ДЕПАРТАМЕНТ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ, ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**, надалі "Замовник", в особі директора департаменту **Дона Євгена Андрійовича**, що діє на підставі Положення про департамент, з однієї Сторони, та **ТОВ "КІТСОФТ"**, що іменується надалі "Виконавець", яке є платником податку на прибуток підприємств на загальних умовах, в особі директора **Єфремова Олександра Сергійовича**, який діє на підставі Статуту, з другої Сторони, що іменуються далі разом "Сторони", а кожен окремо як "Сторона", цим Протоколом засвідчуємо, що Сторони досягли згоди про величину договірної ціни за Договором у сумі **498 000,00 грн. (чотириста дев'яносто вісім тисяч гривень 00 копійок)**, у тому числі ПДВ **83 000,00 грн.**

Цей Протокол є підставою для проведення взаємних розрахунків та платежів між Замовником та Виконавцем.

ЗАМОВНИК:

Департамент цифрової трансформації,
інформаційних технологій та
електронного урядування
Дніпропетровської обласної державної
адміністрації

ВИКОНАВЕЦЬ:

ТОВ "КІТСОФТ"

Директор департаменту



Директор



КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

надання послуг

згідно з ДК 021:2015 код 72250000-2 "Послуги, пов'язані із системами та підтримкою"
(Послуги у сфері інформатизації з супроводу та технічної підтримки вебсайту
Дніпропетровської обласної державної адміністрації та інтегрованої платформи
створення вебсайтів територіальних громад Дніпропетровської області на виконання п.
2.7. завдань регіональної програми інформатизації "Дніпропетровщина: цифрова
трансформація" на 2023–2025 роки)

№	Перелік Послуг	Періоди надання послуг	Чим закінчуються періоди надання послуг
1	<p>Послуга у сфері інформатизації з супроводу та технічної підтримки вебсайту Дніпропетровської обласної державної адміністрації:</p> <ol style="list-style-type: none">Моніторинг та підтримка функціональності Сайту<ul style="list-style-type: none">Моніторинг доступності ПорталуМоніторинг доступності серверівМоніторинг використання ресурсів/навантаження на серверахМоніторинг відкритих портівРеагування на події моніторингу (в робочий час, пн-пт 9:00 - 18:00)усунення причин збою та відновлення роботи Порталу, що належать до компетенції ТОВ "КІТ"Моніторинг захищеності адміністративної панелі від відкритого доступуТехнічна підтримка відповідальних осіб замовника<ul style="list-style-type: none">Опрацювання звернень через погоджені канали комунікаціїКонсультації технічних спеціалістів та модераторів стосовно роботи інтегрованої платформи створення вебсайтівОновлення OctoberCMS.Встановлення чи оновлення SSL-сертифікатів<ul style="list-style-type: none">Встановлення платних сертифікатів наданих ЗамовникомАвтоматичне оновлення безкоштовних сертифікатів	<p>01.01.2025- 30.06.2025</p> <p>01.07.2025- 31.12.2025</p>	<p>Складання Акту приймання-передачі та звіту про надані Послуги за відповідний період</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Моніторинг терміну сертифікатів 5. Налаштування VPN-сервера та передача Замовнику 6. Налаштування процесу розгортання оновлень Порталу (CI/CD) 7. Налаштування базового захисту від DDoS атак 8. Налаштування резервного копіювання <ul style="list-style-type: none"> ○ Налаштування резервного копіювання БД ○ Налаштування резервного копіювання статичних даних ○ Моніторинг резервного копіювання ○ Відновлення з резервних копій у разі збою роботи сервера або бази даних; 9. Забезпечення вимог кібербезпеки <ul style="list-style-type: none"> ○ Моніторинг вразливостей ○ Надання рекомендацій щодо мережевих налаштувань та фаєрволу (WAF) ○ Налаштування оптимальних мережевих налаштувань WAF (за запитом) 		
2	<p>Послуга у сфері інформатизації з супроводу та технічної підтримки інтегрованої платформи створення вебсайтів територіальних громад Дніпропетровської області):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Моніторинг та підтримка функціональності Сайтів ТГ <ul style="list-style-type: none"> ○ Моніторинг доступності Порталу ○ Моніторинг доступності серверів ○ Моніторинг використання ресурсів/навантаження на серверах ○ Моніторинг відкритих портів ○ Реагування на події моніторингу (в робочий час, пн-пт 9:00 - 18:00) ○ усунення причин збою та відновлення роботи Порталу, що належать до компетенції ТОВ "КІТ" ○ Моніторинг захищеності адміністративної панелі від відкритого доступу 2. Технічна підтримка відповідальних осіб замовника <ul style="list-style-type: none"> ○ Опрацювання звернень через погоджені канали комунікації ○ Консультації технічних спеціалістів та модераторів стосовно роботи інтегрованої платформи створення вебсайтів 3. Оновлення OctoberCMS. 4. Встановлення чи оновлення SSL-сертифікатів <ul style="list-style-type: none"> ○ Встановлення платних сертифікатів наданих Замовником ○ Автоматичне оновлення безкоштовних сертифікатів 		

<ul style="list-style-type: none"> ○ Моніторинг терміну сертифікатів 5. Налаштування VPN-сервера та передача Замовнику 6. Налаштування процесу розгортання оновлень Порталу (CI/CD) 7. Налаштування базового захисту від DDoS атак 8. Налаштування резервного копіювання <ul style="list-style-type: none"> ○ Налаштування резервного копіювання БД ○ Налаштування резервного копіювання статичних даних ○ Моніторинг резервного копіювання ○ Відновлення з резервних копій у разі збою роботи сервера або бази даних; 9. Забезпечення вимог кібербезпеки <ul style="list-style-type: none"> ○ Моніторинг вразливостей ○ Надання рекомендацій щодо мережевих налаштувань та фаєрволу (WAF) ○ Налаштування оптимальних мережевих налаштувань WAF (за запитом) 		
--	--	--

ЗАМОВНИК:

Департамент цифрової трансформації,
інформаційних технологій та
електронного урядування
Дніпропетровської обласної державної
адміністрації

Директор департаменту



САДОН

МП

ВИКОНАВЕЦЬ:

ТОВ "КІТСОФТ"

Директор



О.С.СФРЕМОВ

МП

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

до послуг згідно з ДК 021:2015 код 72250000-2 "Послуги, пов'язані із системами та підтримкою" (Послуги у сфері інформатизації з супроводу та технічної підтримки вебсайту Дніпропетровської обласної державної адміністрації та інтегрованої платформи створення вебсайтів територіальних громад Дніпропетровської області на виконання п. 2.7. завдань регіональної програми інформатизації "Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки)

Офіційний вебсайт Дніпропетровської обласної державної адміністрації (далі – ДОДА) <https://adm.dp.gov.ua> (далі - Сайт) призначений для:

- висвітлення стратегічних цілей і завдань діяльності ДОДА;
- інформування про:
 - поточну та планову діяльність ДОДА;
 - поточний стан чинного законодавства України та інших нормативних документів і підзаконних актів, які регламентують діяльність ДОДА;
 - оприлюднення розпорядчих документів, прийнятих ДОДА;
 - узагальнення та аналіз інформації про діяльність ДОДА
- формування позитивного іміджу Дніпропетровської області та керівництва;
- виконання функції єдиної інформаційної платформи з можливістю комунікації (гаряча та пряма лінія, листи голові облдержадміністрації та його заступникам тощо);
- забезпечення відвідувачам сайту доступу до інформаційних та адміністративних послуг, які надають органи влади;
- привернення уваги до актуальних регіональних проблем;
- сприяння самоорганізації відвідувачів сайту в співтовариства, допомога формуванню громадянського суспільства;
- залучення відвідувачів сайту в процес вироблення управлінських рішень.

Завдяки функціональним можливостям Сайту мешканці будуть мати можливість швидкого доступу до всіх корисних електронних сервісів регіону та доступ до публічної інформації Дніпропетровської облдержадміністрації.

Інтегрована платформа створення вебсайтів територіальних громад Дніпропетровської області (далі – Сайти ТГ) призначена для:

- висвітлення стратегічних цілей і завдань діяльності територіальних громад;
- інформування про:
 - поточну та планову діяльність територіальних громад;
 - поточний стан чинного законодавства України та інших нормативних документів і підзаконних актів, які регламентують діяльність територіальних громад;
 - оприлюднення рішень, прийнятих територіальними громадами;
 - узагальнення та аналіз інформації про діяльність територіальних громад
- формування позитивного іміджу територіальних громад;
- виконання функції єдиної інформаційної платформи з можливістю комунікації;
- забезпечення відвідувачам сайту доступу до інформаційних та адміністративних послуг, які надають органи влади;
- привернення уваги до актуальних проблем громад;
- сприяння самоорганізації відвідувачів сайту в співтовариства, допомога формуванню громадянського суспільства;
- залучення відвідувачів сайту в процес вироблення управлінських рішень.

Завдяки функціональним можливостям Сайту мешканці будуть мати можливість швидкого доступу до всіх корисних електронних сервісів громади та доступ до публічної інформації.

Перелік технічних вимог при наданні послуг:

- 1. Моніторинг та підтримка функціональності Сайту та Сайтів ТГ**
 - Моніторинг доступності Порталу
 - Моніторинг доступності серверів
 - Моніторинг використання ресурсів/навантаження на серверах
 - Моніторинг відкритих портів
 - Реагування на події моніторингу (в робочий час, пн-пт 9:00 - 18:00)
 - усунення причин збою та відновлення роботи Порталу, що належать до компетенції ТОВ “КІТ”
 - Моніторинг захищеності адміністративної панелі від відкритого доступу
- 2. Технічна підтримка відповідальних осіб замовника**
 - Опрацювання звернень через погоджені канали комунікації
 - Консультації технічних спеціалістів та модераторів стосовно роботи інтегрованої платформи створення вебсайтів
- 3. Оновлення OctoberCMS.**
- 4. Встановлення чи оновлення SSL-сертифікатів**
 - Встановлення платних сертифікатів наданих Замовником
 - Автоматичне оновлення безкоштовних сертифікатів
 - Моніторинг терміну сертифікатів
- 5. Налаштування VPN-сервера та передача Замовнику**
- 6. Налаштування процесу розгортання оновлень Порталу (CI/CD)**
- 7. Налаштування базового захисту від DDoS атак**
- 8. Налаштування резервного копіювання**
 - Налаштування резервного копіювання БД
 - Налаштування резервного копіювання статичних даних
 - Моніторинг резервного копіювання
 - Відновлення з резервних копій у разі збою роботи сервера або бази даних;
- 9. Забезпечення вимог кібербезпеки**
 - Моніторинг вразливостей
 - Надання рекомендацій щодо мережевих налаштувань та фаєрволу (WAF)
 - Налаштування оптимальних мережевих налаштувань WAF (за запитом)

Вимоги до Виконавця:

Консультаційна та технічна підтримка Замовника до 31.12.2025. Виконавець повинен надати свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір на комп'ютерну програму: “Система управління веб-порталів, реєстрів та інформаційних систем”.

Вимоги до технічної підтримки Класифікація типів Запитів до Центру підтримки:

Початкову класифікацію Запиту виконує Замовник в момент надання Запиту, остаточну класифікацію виконує Служба технічної підтримки Виконавця.

1. Порядок опрацювання звернень

6.1) Опрацювання звернень від УО Замовника здійснюється щоденно у робочі дні з пн-пт, з 9-00 до 18-00.

6.2) Звернення, які надійшли в позаробочий час або у вихідний, неробочий, святковий день обробляються наступним робочим днем.

6.3) Звернення від УО Замовника повинні надходити у погоджені канали комунікації та на електронну пошту. Для звернень Критичного і Високого пріоритету може бути передбачений спеціальний канал повідомлення: за допомогою мобільного зв'язку.

6.4) Звернення, яке ініційоване УО Виконавця через погоджені канали комунікації, повинно фіксуватися в системі Jira.

6.5) При поданні звернення УО Замовника повинна надати наступну інформацію щодо інциденту:

- дата й час виникнення інциденту;
- інформація, де виник інцидент;
- опис проблеми й, за можливості, покроковий опис дій для її відтворення;
- знімки з екрана і графічні пояснення, які можуть допомогти у розв'язанні проблеми (матеріали повинні бути надані у форматах: JPG, GIF, PNG) або відеозапис екрана персонального комп'ютера, що відтворює дії користувача, які призвели до інциденту;
- періодичність виникнення інциденту
- облікові дані користувача у якого стався інцидент (за наявності);
- інформація стосовно програмного забезпечення інших виробників (за наявності);
- фрагменти вмісту відповідних log-файлів (за наявності).
- фрагменти вмісту інших системних файлів, метаданих (за наявності)

6.6) УО Виконавця за необхідності може запитати в УО Замовника інші додаткові матеріали або інформацію, для проведення аналітики звернення, що сприятимуть оперативному опрацюванню звернень.

6.7) Кожному зверненню присвоюється унікальний реєстраційний номер, визначається пріоритет та створюється короткий опис. Класифікація типів звернень наведено у таблиці 1. Пріоритет кожного звернення зазначається в системі Jira.

Таблиця 1 – Визначення пріоритету звернення

Пріоритет	Критерій призначення пріоритету
Критичний	Інцидент що призвів або може призвести до повної зупинки функціонування або втрати цілісності Системи, будь-яких його складових чи даних, що, у свою чергу, може призвести до унеможливлення обробки запитів кінцевих користувачів.
Високий	Інцидент має серйозний вплив на роботу Системи, а саме: <ul style="list-style-type: none">● впливає на функціональність або продуктивність Системи, але не призводить до її повної відмови;● впливає на важливі бізнес-процеси, знижуючи ефективність роботи, але не виводить з ладу всю Систему;● створює перешкоди для користувачів, обмежуючи їхню здатність ефективно виконувати свої завдання
Середній	Інциденти, які мають помірний вплив на функціональність Системи або на робочі процеси користувачів. Ці інциденти не вимагають негайного реагування, як інциденти з пріоритетом Високий або Критичний, але все ж важливі та потребують уваги, а саме: <ul style="list-style-type: none">● впливають на певні аспекти роботи Системи, але не становлять загрози для загальної продуктивності або критичних бізнес-операцій;● викликають певні незручності або обмеження для

	<p>користувачів, але не перешкоджають їм виконувати більшість своїх завдань.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Інцидент повинен бути обов'язково виконано першочергово, порівняно з низьким пріоритетом
Низький	<p>Інциденти, які мають мінімальний вплив на функціональність Системи або на робочі процеси користувачів, є найменш пріоритетними та зазвичай не вимагають негайного втручання. Такі інциденти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● не впливають на загальну продуктивність Системи та не створюють значних незручностей для користувачів; ● можуть бути відкладені на пізніший термін без ризику серйозних наслідків або подальшого погіршення ситуації; ● обробляються в рамках звичайного плану обслуговування та не потребують термінової зміни розкладу робіт технічної підтримки. ● або запит на консультацію, прояснення тощо. <p>Інциденти з таким пріоритетом повинні бути виконані після запитів з пріоритетом Високий та Середній</p>

6.8) Звернення від УО Замовника обробляються в порядку їх надходження та пріоритету.

6.9) Після направлення звернення до УО Виконавця УО Виконавця може класифікувати звернення відповідно до таблиці 1. В результаті класифікації, за необхідності УО Виконавця надає інформацію щодо звернення зі сторони УО Замовника та узгоджує подальші дії, для вирішення звернення (опрацьовує звернення необхідними методами).

6.10) При надходженні звернення, що надалі вимагає усунення їх причин виникнення, УО Виконавця здійснюється внутрішнє опрацювання в межах якого виконується розробка, тестування та розгортання (перенесення) виправлень.

6.11) При надходженні звернення на консультацію опрацювання зі сторони УО Виконавця може здійснюватися шляхом письмової відповіді в коментарях до звернення в системі Jira, відповіді в погоджених каналах комунікації або через електронну пошту.

6.12) У випадках, коли УО Виконавця не вдається відтворити в Системі інцидент шляхом їх моделювання на тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, УО Виконавця та УО Замовника приймають спільне рішення щодо проведення такого моделювання на продуктовому середовищі за нагальної обґрунтованої потреби, на реальних даних системи (на робочій/продуктивній базі даних Системи).

6.13) Вирішення звернення може бути відкладене або навіть неможливе з таких основних причин:

- неможливо повторити описану проблему при аналогічному відтворенні дій;
- УО Замовника не може надати вихідну інформацію для виявлення і вирішення інциденту;
- інцидент потребує детальної діагностики чи доопрацювання функціональності Системи;
- питання виходить за межі надання Послуг;
- питання поставлене некоректно або обговорення питання проводиться не конструктивно і вирішення інциденту затягується через несвоєчасне надання інформації за зверненням.

6.14) Звернення від УО Замовника може бути відхилене з наступних причин:

- звернення не належить до реалізованих функцій Системи;

- звернення не входить до складу Послуг за договором;
- звернення передбачає реалізацію додаткової вимоги, модернізації, доопрацювання Системи тощо.

6.15) При зверненні, що передбачає реалізацію додаткової вимоги, модернізації, доопрацювання Системи тощо, УО Виконавця передає отриману інформацію для подальшого опрацювання в відділ, що займається комунікацією по доопрацюванням.

ЗАМОВНИК:

Департамент цифрової трансформації,
інформаційних технологій та
електронного урядування
Дніпропетровської обласної державної
адміністрації

Директор департаменту

ВИКОНАВЕЦЬ:

ТОВ "КІТСОФТ"

Директор



С.А.ДОН

МП



С.С.СФРЕМОВ

МП

КОШТОРИСНА ВАРТІСТЬ

послуг згідно з ДК 021:2015 код 72250000-2 “Послуги, пов’язані із системами та підтримкою” (Послуги у сфері інформатизації з супроводу та технічної підтримки вебсайту Дніпропетровської обласної державної адміністрації та інтегрованої платформи створення вебсайтів територіальних громад Дніпропетровської області на виконання п. 2.7. завдань регіональної програми інформатизації “Дніпропетровщина: цифрова трансформація” на 2023–2025 роки)

Найменування послуг	Кількість послуг, од.	Загальна вартість послуг з ПДВ, грн,
<p>1. Послуга у сфері інформатизації з супроводу та технічної підтримки вебсайту Дніпропетровської обласної державної адміністрації:</p> <p>1. Моніторинг та підтримка функціональності Сайту</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Моніторинг доступності Порталу ○ Моніторинг доступності серверів ○ Моніторинг використання ресурсів/навантаження на серверах ○ Моніторинг відкритих портів ○ Реагування на події моніторингу (в робочий час, пн-пт 9:00 - 18:00) ○ усунення причин збою та відновлення роботи Порталу, що належать до компетенції ТОВ “КІТ” ○ Моніторинг захищеності адміністративної панелі від відкритого доступу <p>2. Технічна підтримка відповідальних осіб замовника</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Опрацювання звернень через погоджені канали комунікації ○ Консультації технічних спеціалістів та модераторів стосовно роботи інтегрованої платформи створення вебсайтів <p>3. Оновлення OctoberCMS.</p> <p>4. Встановлення чи оновлення SSL-сертифікатів</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Встановлення платних сертифікатів наданих Замовником ○ Автоматичне оновлення безкоштовних сертифікатів ○ Моніторинг терміну сертифікатів <p>5. Налаштування VPN-сервера та передача Замовнику</p> <p>6. Налаштування процесу розгортання оновлень Порталу (CI/CD)</p> <p>7. Налаштування базового захисту від DDoS атак</p> <p>8. Налаштування резервного копіювання</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Налаштування резервного копіювання БД ○ Налаштування резервного копіювання статичних даних 	1	249 000,00

Найменування послуг	Кількість послуг, од.	Загальна вартість послуг з ПДВ, грн.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Моніторинг резервного копіювання ○ Відновлення з резервних копій у разі збою роботи сервера або бази даних; 9. Забезпечення вимог кібербезпеки ○ Моніторинг вразливостей ○ Надання рекомендацій щодо мережевих налаштувань та фаєрволу (WAF) ○ Налаштування оптимальних мережевих налаштувань WAF (за запитом) 		
<p>2. Послуга у сфері інформатизації з супроводу та технічної підтримки інтегрованої платформи створення вебсайтів територіальних громад Дніпропетровської області:</p> <p>1. Моніторинг та підтримка функціональності Сайтів ТГ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Моніторинг доступності Порталу ○ Моніторинг доступності серверів ○ Моніторинг використання ресурсів/навантаження на серверах ○ Моніторинг відкритих портів ○ Реагування на події моніторингу (в робочий час, пн-пт 9:00 - 18:00) ○ усунення причин збою та відновлення роботи Порталу, що належать до компетенції ТОВ "КІТ" ○ Моніторинг захищеності адміністративної панелі від відкритого доступу <p>2. Технічна підтримка відповідальних осіб замовника</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Опрацювання звернень через погоджені канали комунікації ○ Консультації технічних спеціалістів та модераторів стосовно роботи інтегрованої платформи створення вебсайтів <p>3. Оновлення OctoberCMS.</p> <p>4. Встановлення чи оновлення SSL-сертифікатів</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Встановлення платних сертифікатів наданих Замовником ○ Автоматичне оновлення безкоштовних сертифікатів ○ Моніторинг терміну сертифікатів <p>5. Налаштування VPN-сервера та передача Замовнику</p> <p>6. Налаштування процесу розгортання оновлень Порталу (CI/CD)</p> <p>7. Налаштування базового захисту від DDoS атак</p> <p>8. Налаштування резервного копіювання</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Налаштування резервного копіювання БД ○ Налаштування резервного копіювання статичних даних ○ Моніторинг резервного копіювання ○ Відновлення з резервних копій у разі збою роботи сервера або бази даних 	1	249 000,00

Найменування послуг	Кількість послуг, од.	Загальна вартість послуг з ПДВ, грн,
9. Забезпечення вимог кібербезпеки <ul style="list-style-type: none"> ○ Моніторинг вразливостей ○ Надання рекомендацій щодо мережевих налаштувань та фаєрволу (WAF) ○ Налаштування оптимальних мережевих налаштувань WAF (за запитом) 		
Усього:	2	498 000,00
У тому числі ПДВ (20%):		83 000,00

ЗАМОВНИК:

Департамент цифрової трансформації,
інформаційних технологій та
електронного урядування
Дніпропетровської обласної державної
адміністрації

ВИКОНАВЕЦЬ:

ТОВ "КІТСОФТ"

Директор департаменту



С.А.ДОН

МП

Директор



О.С.ЄФРЕМОВ

МП