ДОГОВІР № ДЦТ 1
на надання послуг

м. Дніпро

"17" січня 2024 р.

Департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської обласної державної адміністрації, далі іменоване **ЗАМОВНИК**, в особі директора департаменту **ДОНА Євгена Андрійовича**, яка діє на підставі Положення, з одного боку, та комунальне підприємство "Головний інформаційно-комунікаційний і науково-виробничий центр" Дніпропетровської обласної ради" (КП "ГІКНВЦ" ДОР"), далі іменоване **ВИКОНАВЕЦЬ**, в особі директора **ГЕБРІНА Віталія Анатолійовича**, який діє на підставі Статуту, з іншого боку, відповідно до абзацу 4 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, а ЗАМОВНИК – прийняти і оплатити – послуги за предметом закупівлі: **згідно з ДК 021:2015 код 72590000-7 „Професійні послуги у комп'ютерній сфері" (послуги по продовженню створення та забезпечення функціонування у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування на виконання пункту 4.1 завдань регіональної програми інформатизації „Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки).**

1.2. Зміст та строки виконання послуг визначаються календарним планом (додаток 1 до договору).

1.3. Обсяги закупівлі послуг можуть бути зменшені з урахуванням фактичного обсягу видатків ЗАМОВНИКА.

II. ЦІНА ДОГОВОРУ

2.1. Ціна цього Договору становить – **29900000,00** (двадцять дев'ять мільйонів дев'ятсот тисяч) грн. 00 коп., у тому числі ПДВ – 4 983 333,33 грн.

2.2. Ціна цього Договору формується відповідно до кошторисної вартості надання послуг по продовженню створення та забезпечення функціонування в умовах правового режиму воєнного стану у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування (додаток 2 до Договору).

2.3. Ціна договору може бути зменшена за взаємною згодою сторін при умові зміни бюджетних призначень (ст. 48 Бюджетного кодексу України).

III. НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Послуги надаються у обсягах, що передбачені технічним завданням. Детальний перелік послуг наведено у таблиці 2 розділу 5 "Характеристика об'єкта надання послуг" технічного завдання (додаток 3 до Договору).

3.2. Терміни надання послуг: зазначені у календарному плані (додаток 1 до договору), з 01 січня по 31 грудня 2024 року.

3.3. Місце надання послуг: Дніпропетровська область.

3.4. Кількість послуг: 6 послуг.

IV. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

4.1. ВИКОНАВЕЦЬ повинен надати ЗАМОВНИКУ послуги, що передбачені цим договором, якість яких відповідає вимогам системи управління якістю у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних систем ДСТУ ISO 9001:2015 "Система управління якістю. Вимоги", Порядку роботи централізованої служби технічної підтримки (додаток 1 до додатку 3 "Технічне завдання" до Договору), Інструкції з оформлення заявок в системі Service Desk (додаток 1 до додатку 1 до додатку 3 "Технічне завдання" до Договору), Порядку забезпечення безперебійної роботи й відновлення працездатності системи інформаційно-аналітичного забезпечення (СІАЗ) Дніпропетровської ОДА (додаток 2 до додатку 3 "Технічне завдання" до Договору) та Регламенту обслуговування засобів інформатизації (додаток 3 до додатку 3 "Технічне завдання" до Договору).

V. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ОПЛАТИ

5.1. Розрахунки проводяться шляхом:

Оплати ЗАМОВНИКОМ після пред'явлення ВИКОНАВЦЕМ рахунка на оплату послуг (далі – рахунок) та після підписання Сторонами акту здачі-приймання послуг щомісячно. Раз на місяць ВИКОНАВЕЦЬ готує технічний звіт про надані послуги та надає його на затвердження ЗАМОВНИКУ за формою згідно з додатком 4 до додатку 3 "Технічне завдання" до Договору.

5.2. До рахунка додаються:

– акт здачі-приймання послуг, підписаний ВИКОНАВЦЕМ, за фактично наданні послуги, відповідно до наступних періодів: з 01.01.2024 по 19.01.2024; з 20.01.2024 по 20.02.2024; з 21.02.2024 по 20.03.2024; з 21.03.2024 по 19.04.2024; з 20.04.2024 по 20.05.2024; з 21.05.2024 по 20.06.2024; з 21.06.2024 по 19.07.2024; з 20.07.2024 по 20.08.2024; з 21.08.2024 по 20.09.2024; з 21.09.2024 по 18.10.2024; з 19.10.2024 по 20.11.2024; з 21.11.2024 по 20.12.2024.

5.3. ЗАМОВНИК протягом трьох робочих днів з дня отримання акту здачі – приймання послуг повинен надати ВИКОНАВЦЮ підписаний акт здачі – приймання послуг або мотивовану відмову у прийманні послуг.

5.4. У разі мотивованої відмови ЗАМОВНИКА сторонами складається двосторонній акт з переліком необхідних доробок, терміну їх виконання або способів використання одержаних проміжних результатів у разі припинення подальшого надання послуг.

5.5. Оплата здійснюється шляхом перерахування коштів на розрахунковий рахунок ВИКОНАВЦЯ у термін до десяти робочих днів з дня надходження фінансування на реєстраційний рахунок ЗАМОВНИКА.

VI. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

6.1. ЗАМОВНИК зобов'язаний:

6.1.1. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати за надані послуги.

6.1.2. Приймати надані послуги згідно з актом. При прийманні послуг підписати акти здачі-приймання послуг в 2-х примірниках.

6.1.3. При проведенні нарад (у т.ч. виїзних), семінарів, конференцій тощо з використанням системи оперативно-інформаційного оприлюднення діяльності

органів державної влади та засобів інформатизації, надавати щотижневий план заходів облдержадміністрації та оформлювати завчасно заявку на технічне забезпечення заходу.

6.1.4. Доводити до відома користувачів правила користування системами інформаційно-аналітичного забезпечення.

6.2 ЗАМОВНИК має право:

6.2.1.Достроково розірвати цей договір у разі невиконання ВИКОНАВЦЕМ зобов'язань та умов цього договору, повідомивши про це ВИКОНАВЦЯ у строк за два місяці.

6.2.2. Контролювати надання послуг у строки, встановлені цим договором.

6.2.3. Зменшувати обсяг надання послуг та загальну вартість цього договору залежно від реального фінансування видатків, одразу повідомивши про це ВИКОНАВЦЯ. У такому разі сторони вносять відповідні зміни до цього договору шляхом укладання додаткової угоди.

6.2.4. Повернути рахунок ВИКОНАВЦЮ без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів.

6.3. ВИКОНАВЕЦЬ зобов'язаний:

6.3.1. Своєчасно та якісно надавати послуги в обсягах та в терміни, визначені цим договором.

6.3.2. Забезпечити надання послуг, якість яких відповідає умовам, що установлені розділом IV цього договору.

6.3.3. Забезпечити не розголошення інформації, яка міститься на електронних носіях засобів інформатизації ЗАМОВНИКА.

6.4. ВИКОНАВЕЦЬ має право:

6.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані послуги.

6.4.2. У разі невиконання зобов'язань ЗАМОВНИКОМ розірвати цей договір, повідомивши про це ЗАМОВНИКА у строк за два місяці.

6.4.3. При необхідності, залучати за кошти цього договору для виконання послуг третю сторону. При залученні для виконання послуг третьої сторони ВИКОНАВЕЦЬ інформує ЗАМОВНИКА про організації, які залучені до виконання послуг.

VII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за договором сторони несуть відповідальність, передбачену Законами України та цим договором.

7.2. У разі невиконання або несвоєчасного виконання послуг ВИКОНАВЕЦЬ сплачує ЗАМОВНИКУ пеню у розмірі 0,1 відсотка вартості послуг, але не більше подвійної облікової ставки Національного банку України, що визначено ст. 343 Господарського кодексу України, з яких допущено прострочення виконання за кожний день прострочення, а за прострочення понад тридцять днів додатково стягується штраф у розмірі семи відсотків вказаної вартості до повного виконання зобов'язання. Сплата штрафних санкцій не звільняє винну Сторону від виконання умов за даним договором.

VIII. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

8.1. В умовах дії правового режиму воєнного стану:

8.1.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладення договору та виникли поза

волею сторін (перенесення безпосередніх воєнних дій на територію Дніпропетровської області, пошкодження або знищення основних фондів ВИКОНАВЦЯ внаслідок проведення бойових дій, бомбардування тощо).

8.1.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим договором у наслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом трьох днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу сторону у письмовій формі.

8.1.3. У разі, коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше терміну дії воєнного стану в Україні відповідно до Закону України "Про затвердження Указу Президента України "Про введення воєнного стану в Україні" (зі змінами), кожна із сторін в установленому порядку має право розірвати цей договір.

8.2. В умовах припинення дії правового режиму воєнного стану:

8.2.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладення договору та виникли поза волею сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, війна тощо).

8.2.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим договором у наслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом трьох днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу сторону у письмовій формі.

8.2.3. У разі, коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 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 вирішуються у судовому порядку.

X. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

10.1. Договір набирає чинності з дня підписання і діє до 31 грудня 2024 р., та в будь-якому випадку до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за цим Договором.

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 2024 року і діють до 31 грудня 2024 року.

10.3. Відповідно до частини 6 ст. 41 розділу VIII Закону України "Про публічні закупівлі", дія цього договору може продовжуватися на строк, достатній для проведення процедури закупівлі на початку 2025 року, в обсязі, що не перевищує 20 відсотків суми, визначеної в цьому договорі, якщо видатки на це затверджені в установленому порядку.

10.4. Цей договір укладається і підписується у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу.

XI. ІНШІ УМОВИ

11.1. ВИКОНАВЕЦЬ забезпечує безперебійне цілодобове функціонування СІАЗ Дніпропетровської ОДА, надання послуг всіма видами електронного зв'язку та доступу до Інтернет.

11.2. ВИКОНАВЕЦЬ має можливість перерозподіляти витрати за статтями розрахунку у межах загальної вартості робіт по Договору за узгодженням із ЗАМОВНИКОМ.

11.3. 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

Невід'ємною частиною цього договору є:
Додаток 1 – Календарний план.
Додаток 2 – Кошторисна вартість.
Додаток 3 – Технічне завдання (з додатками).

XIII. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ

ВИКОНАВЕЦЬ:	ЗАМОВНИК:
Комунальне підприємство "Головний інформаційно-комунікаційний і науково-виробничий центр" Дніпропетровської обласної ради" (КП "ГІКНВЦ" ДОР") Адреса: просп. Олександра Поля, 2, м. Дніпро, 49004 Тел.: (056) 742-88-70, факс (056) 744-70-83 р/р UA983348510000026002962504131 АТ „ПУМБ" у м. Київ МФО: 334851 ЄДРПОУ: 13435515 ІПН: 134355104651 Свідоцтво: № 100198055	**Департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської обласної державної адміністрації** Адреса: просп. Олександра Поля, 1, м. Дніпро, 49004 Тел/факс: (056) 742-70-24 р/р UA778201720344250003000011566 в ДКСУ у м. Київ ЄДРПОУ: 33668779 Не є платником податку на прибуток
Директор	Директор департаменту
В.А.ГЕБРІН	С.А.ДОН
М.П.	М.П.

Додаток 1
до Договору №ДЦТ 1
"17" січня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Найменування послуг	Строки надання послуг	Вартість послуг з ПДВ, грн	Форма представлення результатів
1	Послуги по продовженню створення та забезпечення функціонування у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування на виконання пункту 4.1 завдань регіональної програми інформатизації „Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки	Січень 2024 року	2 400 000,00	Щомісячний звіт; акт приймання-передачі наданих послуг
2		Лютий 2024 року	2 500 000,00	
3		Березень 2024 року	2 500 000,00	
4		Квітень 2024 року	2 500 000,00	
5		Травень 2024 року	2 500 000,00	
6		Червень 2024 року	2 500 000,00	
7		Липень 2024 року	2 500 000,00	
8		Серпень 2024 року	2 500 000,00	
9		Вересень 2024 року	2 500 000,00	
10		Жовтень 2024 року	2 500 000,00	
11		Листопад 2024 року	2 500 000,00	
12		Грудень 2024 року	2 500 000,00	
	Всього:		**29 900 000,00**	
	у т.ч. ПДВ		**4 983 333,33**	

Ціна цього договору становить 29 900 000,00 грн (двадцять дев'ять мільйонів дев'ятсот тисяч гривень 00 копійок) в т.ч. ПДВ – 4 983 333,33 грн.

Від ВИКОНАВЦЯ:
Директор

В.А. ГЕБРІН

М.П.

Від ЗАМОВНИКА:
Директор департаменту

Є.А.ДОН

М.П.

Додаток 2
до Договору № ДЦТ 1
"17" січня 2024 р.

КОШТОРИСНА ВАРТІСТЬ

надання послуг по продовженню створення та забезпечення функціонування у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування на виконання пункту 4.1 завдань регіональної програми інформатизації "Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки)

№ з/п	Назва послуг (етапів) по статтям витрат	Вартість без ПДВ, грн
1. Адміністрування та оренда каналів зв'язку та передачі даних до віддалених структурних підрозділів ОДА, адміністрування та оренда каналів зв'язку та доступу до мережі Інтернет, сервер моніторингу DDos атак, реєстрація та обслуговування незалежних Інтернет-ресурсів (доступ до контактної інформації та інформації про реєстрацію мереж у регіоні), реєстрація та делегування доменних імен у публічному домені DP.UA, СМС- послуги.		
1.1.	Адміністрування та оренда каналів зв'язку та передачі даних до віддалених структурних підрозділів ОДА (Трайфл, Датагруп) та оренда каналів зв'язку та доступу до мережі Інтернет, сервер мониторингу DDos атак (Трайфл, Датагруп)	301 620,00
1.2.	Смс-послуги (Мобізон, МТС)	80 400,00
Всього за п. 1		**382 020,00**
2. Технічне обслуговування технологічних систем ЕКЦ області, оренда площі та обслуговування ліній зв'язку АТ ДФ „Укртелеком".		
2.1.	Тех. обслуговування та ремонт пожежної та охоронної сигналізації ЕКЦ (Спецавтоматика)	11 520,00
2.2.	Ремонт та тех. обслуговування системи кондиціювання ЕКЦ	186 000,00
2.3.	Цілодобовий моніторинг стану пожежної сигналізації	1 800,00
2.4.	Надання в користування кабельної каналізації електрозв'язку (Укртелеком). Оренда 1 кв. м для апаратно-програмного комплексу ЕКЦ (Укртелеком)	22 200,00
Всього за п. 2		**221 520,00**
3.Утримання виробничих технологічних приміщень, які забезпечують виконання завдань РПІ (оренда, експлуатаційні витрати, освітлення, опалення, водопостачання).		
3.1.	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП «ГІКНВЦ» ДОР»: електроенергія (прямі та адміністративні витрати)	707 000,00
3.2.	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП «ГІКНВЦ» ДОР»: теплопостачання	520 934,51
3.3.	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП «ГІКНВЦ» ДОР»: експлуатаційні витрати, пр. Кірова, 2	63 600,00
3.4.	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП «ГІКНВЦ» ДОР»: водопостачання	1 272,00
Всього за п. 3		**1 292 806,51**
4. Щоденне забезпечення технічної підтримки та безперебійного функціонування СІАЗ.		
4.1.	Середній фонд заробітної плати (виробничий та адміністративний персонал)	15 450 435,00

№ з/п	Назва послуг (етапів) по статтям витрат	Вартість без ПДВ, грн
4.2.	Нарахування на заробітну плату (виробничий та адміністративний персонал)	3 399 095,70
4.3.	Послуги зв'язку	192 000,00
4,4	Амортизаційні відрахування на основні засоби	293 823,00
4.5.	Інші адміністративні витрати	312 000,00
4.6.	Транспортні витрати та витрати на відрядження	540 000,00
4.7.	Прибуток 11,5%: ((п.4.1-п.4.1*24,47/100 (адмін.витрати))+(п.4.2-п.4.2*24,47/100(адмін витрати))+п.4.3+п.4.4+4.5+п.4.6)*11,5%	1 791 110,46
Всього за п. 4		**21 978 464,16**
5. Послуги з відновлення працездатності існуючого обладнання.		
5.1.	Послуги з ремонту та відновленню роботи обчислювальних засобів інформатизації	145 000,00
5.1.1.	Послуги з заміни комплектуючих частин та модулів, серверного обладнання та систем збереження даних ЕКЦ області	254 400,00
5.2.	Послуги з ремонту та відновленню роботи периферійного та офісної техніки	205 000,00
5.3.	Послуги з ремонту та відновленню роботи: Радіо-, телевізійна, комунікаційна, електронна комунікаційна та супутня апаратура й обладнання	145 000,00
5.4.	Послуги з налаштування та оновлення програмного забезпечення ЕКЦ області	85 000,00
5.5.	Прибуток 11,5%: (п.5.1+п.5.1.1+п.5.2+п.5.3+п.5.4+п.5.5.)*11,5%	95 956,00
Всього за п.5		**930 356,00**
6. Проведення переатестації комплексної системи захисту інформації на захищений електронний комунікаційний центр області.		
6.1.	Послуги з проведення переатестації комплексної системи захисту інформації на захищений електронний комунікаційний центр області.	100 000,00
6.2.	Прибуток 11,5%: п.6.1*11,5%	11 500,00
Всього за п.6		**111 500,00**
Всього		**24 916 666,67**
ПДВ		**4 983 333,33**
Всього з ПДВ		**29 900 000,00**

Від ВИКОНАВЦЯ:
Директор

В.А. ГЕБРІН

М.П.

Від ЗАМОВНИКА:
Директор департаменту

Є.А.ДОН

М.П.

Додаток 3
до Договору № ДЦТ 1
«17» січня 2024 р.

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ
до договору: Послуги по продовженню створення та забезпечення функціонування у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування на виконання пункту 4.1 завдань регіональної програми інформатизації „Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки

ПОГОДЖЕНО:

Замовник

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

_____ Є.А.ПОН

ПОГОДЖЕНО:

Виконавець

Директор комунального підприємства "Головний інформаційно-комунікаційний науково-виробничий центр" Дніпропетровської обласної ради

_____ В.А.ГЕБРІН

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Технічне завдання визначає порядок надання послуг по продовженню створення та забезпечення функціонування у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування на виконання пункту 4.1 завдань регіональної програми інформатизації „Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки.

Комунальне підприємство "Головний інформаційно-комунікаційний і науково-виробничий центр" Дніпропетровської обласної ради" (далі – Виконавець) надає послуги департаменту цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської обласної державної адміністрації (далі – Замовник), перелік яких визначено цим технічним завданням.

2. ПІДСТАВА ДЛЯ РОЗРОБКИ

Відповідно до завдань регіональної програми інформатизації „Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки, яку затверджено рішенням сесії Дніпропетровської обласної ради від 14 жовтня 2022 року № 216-13/VIII та на яку отримано погодження від Міністерства цифрової трансформації України (лист від 26.08.2022 № 1/06-2-7307) передбачено реалізацію заходів із забезпечення адміністрування, технічної підтримки безперебійного функціонування системи інформаційно-аналітичного забезпечення Дніпропетровської облдержадміністрації та Дніпропетровської обласної ради, електронного комунікаційного центру області (далі–ЕКЦ) та існуючих інформаційних систем області.

В області успішно функціонує і фактично виконує функції регіонального дата-центру захищений ЕКЦ, як це передбачено завданням 7 "Сприяння створенню електронних комунальних та державних архівів та регіональних дата-центрів" напряму "Цифрова трансформація регіонів" стратегічної цілі 4 "Розвиток інфраструктури та цифрова трансформація регіонів" Державної стратегії регіонального розвитку на 2021 – 2027 роки, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 05 серпня 2020 року № 695 "Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021–2027 роки".

Відповідно до ст. 8 Закону України "Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах", постанови Кабінету Міністрів України від 29 березня 2006 року № 373 "Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах" (зі змінами), розпорядження голови облдержадміністрації від 31 серпня 2007 року № Р-363/0/3-07 "Про забезпечення захисту інформації в облдержадміністрації", в рамках реалізації регіональної програми інформатизації „Електронна Дніпропетровщина" на 2020–2022 роки у 2021 році для системи інформаційно-аналітичного забезпечення Дніпропетровської облдержадміністрації створено та оновлено комплексну систему захисту інформації (Атестат відповідності від 30 вересня 2021 року № 23391, виданий Державною службою спеціального зв'язку та захисту інформації України). Відповідно до роз'яснення Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 25.11.2022 №04-2432/ВС1 термін дії атестату відповідності на комплексну систему захисту інформації продовжено до

кінця дії воєнного стану в Україні з подальшим проведенням додаткової державної експертизи протягом шести місяців після закінчення воєнного стану в Україні.

Розпорядженням начальника обласної військової адміністрації від 02.11.2023 № 405/0/527-23 "Про визначення підприємств, установ і організацій, які є критично важливими для функціонування економіки та забезпечення життєдіяльності населення в особливий період" комунальне підприємство "Головний інформаційно-комунікаційний науково-виробничий центр" Дніпропетровської обласної ради" визначено таким, що відповідає критеріям, зазначеним у пункті 2 порядку та критеріїв визначення підприємств, установ і організацій, які є критично важливими для функціонування економіки та забезпечення життєдіяльності населення в особливий період, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 січня 2023 року № 76 (зі змінами), та є критично важливим для функціонування економіки та забезпечення життєдіяльності населення в особливий період.

3. МЕТА НАДАННЯ ПОСЛУГ

Метою надання послуг є забезпечення потреб з підтримки безперебійного функціонування служби інформаційно-аналітичного забезпечення електронного комунікаційного центру та існуючих інформаційних систем області, поштових шлюзів, автоматизованих робочих місць користувачів корпоративної мережі системи інформаційно-аналітичного забезпечення Дніпропетровської облдержадміністрації та Дніпропетровської обласної ради (далі – СІАЗ) відповідно до вимог комплексної системи захисту інформації.

4. ТЕХНІКО-ЕКОНОМІЧНЕ ОБГРУНТУВАННЯ

4.1. Назва проекту

Послуги по продовженню створення та забезпечення функціонування у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування на виконання пункту 4.1 завдань регіональної програми інформатизації „ Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки.

4.2. Напрям інформатизації відповідно до Концепції Національної програми інформатизації

Інформатизація стратегічних напрямів розвитку державності, безпеки та оборони.

4.3. Державний замовник

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

4.4. Мета завдання (проекту)

Метою є забезпечення в умовах правового режиму воєнного стану потреб з підтримки безперебійного функціонування служби інформаційно-аналітичного забезпечення електронного комунікаційного центру та існуючих інформаційних систем

області, поштових шлюзів, автоматизованих робочих місць користувачів корпоративної мережі системи інформаційно-аналітичного забезпечення Дніпропетровської облдержадміністрації та Дніпропетровської обласної ради (далі – СІАЗ) відповідно до вимог комплексної системи захисту інформації.

4.5. Проблема, яка буде розв'язана в результаті виконання завдання (проекту)

Безперебійне функціонування служби інформаційно-аналітичного забезпечення електронного комунікаційного центру та існуючих інформаційних систем області, Дніпропетровської облдержадміністрації та її структурних підрозділів, райдержадміністрацій, Дніпропетровської обласної ради та відповідних органів місцевого самоврядування, центрів надання адміністративних послуг, забезпечення технічних умов для безперебійного функціонування комп'ютерного обладнання та захисту інформації на них.

4.6. Детальний зміст завдання (проекту)

1) обґрунтування завдання (проекту), правове забезпечення, стадія розроблення

Відповідно до завдань регіональної програми інформатизації „Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки, яку затверджено рішенням сесії Дніпропетровської обласної ради від 14 жовтня 2022 року № 216-13/VIII та на яку отримано погодження від Міністерства цифрової трансформації України (лист від 26.08.2022 № 1/06-2-7307) передбачено реалізацію заходів із забезпечення адміністрування, технічної підтримки безперебійного функціонування СІАЗ, електронного комунікаційного центру області (далі – ЕКЦ) та існуючих інформаційних систем області.

В області успішно функціонує і фактично виконує функції регіонального дата-центру захищений ЕКЦ, як це передбачено завданням 7 "Сприяння створенню електронних комунальних та державних архівів та регіональних дата-центрів" напряму "Цифрова трансформація регіонів" стратегічної цілі 4 "Розвиток інфраструктури та цифрова трансформація регіонів" Державної стратегії регіонального розвитку на 2021 – 2027 роки, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 05 серпня 2020 року № 695"Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021–2027 роки".

Відповідно до ст. 8 Закону України "Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах" (зі змінами), постанови Кабінету Міністрів України від 29 березня 2006 року № 373 "Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах" (зі змінами), розпорядження голови облдержадміністрації від 31 серпня 2007 року № Р-363/0/3-07 "Про забезпечення захисту інформації в облдержадміністрації", в рамках реалізації регіональної програми інформатизації "Електронна Дніпропетровщина" у 2016 році на систему інформаційно-аналітичного забезпечення Дніпропетровської облдержадміністрації створено та оновлено комплексну систему захисту інформації (Атестат відповідності від 30 вересня 2021 року № 23391, виданий Державною службою спеціального зв'язку та захисту

інформації України). Відповідно до роз'яснення Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 25.11.2022 №04-2432/ВС1 термін дії атестату відповідності на комплексну систему захисту інформації продовжено до кінця дії воєнного стану в Україні з подальшим проведенням додаткової державної експертизи протягом шести місяців після закінчення воєнного стану в Україні.

2) загальна характеристика та актуальність завдання (проекту)

На даний час СІАЗ області функціонує на базі захищеного ЕКЦ, який об'єднує 47 серверів, 6 технологічних систем, 4 сховища даних та має близько 2000 користувачів корпоративної мережі, до якої входять: працівники апарату та структурних підрозділів облдержадміністрації, обласної ради, райдержадміністрацій, відповідних органів місцевого самоврядування області, у т.ч. територіальних громад.

На базі захищеного ЕКЦ активно функціонують та розвиваються корпоративні хмарні сервіси (система електронного документообігу, реєстр територіальних громад, віртуальний офіс електронних послуг, платформа створення вебсайтів тощо).

Відповідно до вимог комплексної системи захисту інформації необхідно проводити заходи щодо захисту автоматизованих робочих місць від проявів шкідливих програмних засобів, забезпечення технічних умов для безперебійного функціонування комп'ютерного обладнання та захисту інформації на них.

Кошторисну вартість надання послуг та завдань із забезпечення адміністрування, технічної підтримки безперебійного функціонування СІАЗ, ЕКЦ та існуючих інформаційних систем області у 2024 році наведено у табл. 1.

Таблиця 1

КОШТОРИСНА ВАРТІСТЬ
надання послуг по продовженню створення та забезпечення функціонування у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування на виконання пункту 4.1 завдань регіональної програми інформатизації „Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки).

№ з/п	Назва послуг (етапів) по статтям витрат	Вартість без ПДВ, грн
1. Адміністрування та оренда каналів зв'язку та передачі даних до віддалених структурних підрозділів ОДА, адміністрування та оренда каналів зв'язку та доступу до мережі Інтернет, сервер моніторингу DDos атак, реєстрація та обслуговування незалежних Інтернет-ресурсів (доступ до контактної інформації та інформації про реєстрацію мереж у регіоні), реєстрація та делегування доменних імен у публічному домені DP.UA, СМС- послуги.		
1.1.	Адміністрування та оренда каналів зв'язку та передачі даних до віддалених структурних підрозділів ОДА (Трайфл, Датагруп) та оренда каналів зв'язку та доступу до мережі Інтернет, сервер мониторингу DDos атак (Трайфл, Датагруп)	301 620,00
1.2.	Смс-послуги (Мобізон, МТС)	80 400,00
Всього за п. 1		**382 020,00**
2. Технічне обслуговування технологічних систем ЕКЦ області, оренда площі та обслуговування ліній зв'язку ДФ АТ „Укртелеком".		
2.1.	Тех. обслуговування та ремонт пожежної та охоронної сигналізації ЕКЦ (Спецавтоматика)	11 520,00
2.2.	Ремонт та тех. обслуговування системи кондиціювання ЕКЦ	186 000,00
2.3.	Цілодобовий моніторинг стану пожежної сигналізації	1 800,00
2.4.	Надання в користування кабельної каналізації електрозв'язку (Укртелеком). Оренда 1 кв. м для апаратно-програмного комплексу ЕКЦ (Укртелеком)	22 200,00
Всього за п. 2		**221 520,00**
3.Утримання виробничих технологічних приміщень, які забезпечують виконання завдань РІІ (оренда, експлуатаційні витрати, освітлення, опалення, водопостачання).		
3.1.	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП «ГІКНВЦ» ДОР»: електроенергія (прямі та адміністративні витрати)	707 000,00
3.2.	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП «ГІКНВЦ» ДОР»: теплопостачання	520 934,51
3.3.	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП «ГІКНВЦ» ДОР»: експлуатаційні витрати, пр. Кірова, 2	63 600,00
3.4.	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП «ГІКНВЦ» ДОР»: водопостачання	1 272,00
Всього за п. 3		**1 292 806,51**
4. Щоденне забезпечення технічної підтримки та безперебійного функціонування СІАЗ.		
4.1.	Середній фонд заробітної плати (виробничий та адміністративний персонал)	15 450 435,00
4.2.	Нарахування на заробітну плату (виробничий та адміністративний персонал)	3 399 095,70

№ з/п	Назва послуг (етапів) по статтям витрат	Вартість без ПДВ, грн
4.3.	Послуги зв'язку	192 000,00
4,4	Амортизаційні відрахування на основні засоби	293 823,00
4.5.	Інші адміністративні витрати	312 000,00
4.6.	Транспортні витрати та витрати на відрядження	540 000,00
4.7.	Прибуток 11,5%: ((п.4.1-п.4.1*24,47/100 (адмін.витрати))+(п.4.2-п.4.2*24,47/100(адмін витрати))+п.4.3+п.4.4+4.5+п.4.6)*11,5%	1 791 110,46
Всього за п. 4		**21 978 464,16**
5. Послуги з відновлення працездатності існуючого обладнання.		
5.1.	Послуги з ремонту та відновленню роботи обчислювальних засобів інформатизації	145 000,00
5.1.1.	Послуги з заміни комплектуючих частин та модулів, серверного обладнання та систем збереження даних ЕКЦ області	254 400,00
5.2.	Послуги з ремонту та відновленню роботи периферійного та офісної техніки	205 000,00
5.3.	Послуги з ремонту та відновленню роботи: Радіо-, телевізійна, комунікаційна, електронна комунікаційна та супутня апаратура й обладнання	145 000,00
5.4.	Послуги з налаштування та оновлення програмного забезпечення ЕКЦ області	85 000,00
5.5.	Прибуток 11,5%: (п.5.1+п.5.1.1+п.5.2+п.5.3+п.5.4+п.5.5.)*11,5%	95 956,00
Всього за п.5		**930 356,00**
6. Проведення переатестації комплексної системи захисту інформації на захищений електронний комунікаційний центр області.		
6.1.	Послуги з проведення переатестації комплексної системи захисту інформації на захищений електронний комунікаційний центр області.	100 000,00
6.2.	Прибуток 11,5%: п.6.1*11,5%	11 500,00
Всього за п.6		**111 500,00**
Всього		**24 916 666,67**
ПДВ		**4 983 333,33**
Всього з ПДВ		**29 900 000,00**

Калькуляцію витрат надання послуг по продовженню створення та забезпечення функціонування систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та органів місцевого самоврядування у 2024 році наведено у табл. 2.

Таблиця 2

КАЛЬКУЛЯЦІЯ ВИТРАТ

надання послуг по продовженню створення та забезпечення функціонування у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування на виконання пункту 4.1 завдань регіональної програми інформатизації "Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки)

№ з/п	Статті витрат	Кількість штатних посад	Витрати на виконання у 2024 році, грн.
	Виробничі витрати, всього		**16 432 750,54**
1	**Прямі витрати на оплату праці персоналу всього, в тому числі:**		11 669 713,56
1.1	Заступник директора начальник відділу	1	409 336,20
1.2	Головний інженер - начальник відділу	1	409 336,20
1.3	Провідний інженер з контролю якісних показників	1	246 136,80
1.4	Начальник відділу	3	963 144,00
1.5	Завідувач сектору	2	556 483,20
1.6	Адміністратор систем	5	1 257 438,00
1.7	Адміністратор систем IP-телефонії	2	502 975,20
1.8	Адміністратор баз даних	3	754 462,80
1.9	Провідний інженер	19	4 778 264,40
1.10	Провідний інженер-електронік	1	251 487,60
1.11	Провідний інженер електрозв'язку	1	251 487,60
1.12	Інженер-енергетик	1	214 032,00
1.13	фахівець	3	577 886,40
1.14	технік	1	107 016,00
1.15	фахівець І категорії	1	208 681,20
1.16	водій	1	181 545,96
2	**Інші прямі витрати:**		**4 763 036,98**
2.1	Нарахування на заробітну плату		2 567 336,98
2.2	Адміністрування та оренда каналів зв'язку та передачі даних до віддалених структурних підрозділів ОДА (Трайфл, Датагруп), та оренда каналів зв'язку та доступу до мережі інтернет, сервер моніторингу Ddos атак (Трайфл, Датагруп)		301 620,00
2.3	Послуги сторонніх організацій: Смс-послуги (Мобізон, МТС)		80 400,00
2.4	Послуги сторонніх організацій: Тех. обслуговування та ремонт пожежної та охоронної сигналізації ТКЦ (Спецавтоматика)		11 520,00
2.5	Послуги сторонніх організацій: Ремонт та тех. обслуговування системи кондиціювання ТКЦ		186 000,00
2.6	Послуги сторонніх організацій: Цілодобовий моніторинг стану пожежної сигналізації (ПП "Леон")		1 800,00
2.7	Послуги сторонніх організацій: Надання в користування кабельної каналізації електрозв'язку (Укртелеком). Оренда 1 кв. м для апаратно-програмного комплексу ТКЦ (Укртелеком)		22 200,00
2.8	Відшкодування витрат на електропостачання для технологічних потреб		565 600,00
2.9	Послуги з ремонту та відновленню роботи обчислювальних засобів інформатизації		145 000,00

2.10	Послуги з заміни комплектуючих частин та модулів, серверного обладнання та систем збереження даних ЕКЦ області		254 400,00
2.11	Послуги з ремонту та відновленню роботи периферійного та офісної техніки		205 000,00
2.12	Послуги з ремонту та відновленню роботи: Радіо-, телевізійна, комунікаційна, телекомунікаційна та супутня апаратура й обладнання		145 000,00
2.13	Послуги з налаштування та оновлення програмного забезпечення ЕКЦ області - всього з урахуванням єдиного соціального внеску, з них:		85 000,00
2.14	Послуги зв'язку		92 160,00
2.15	Послуги сторонніх організацій з проведення переатестації комплексної системи захисту інформації на захищений телекомунікаційний центр області, з них:		100 000,00
Адміністративні витрати, всього			**6 585 349,67**
3	**Прямі витрати на оплату праці персоналу всього, в тому числі:**	**кількість штатних посад**	**3 780 721,44**
3.1	Директор	1	481 572,00
3.2	Інженер з охорони праці та пожежної безпеки	1	214 032,00
3.3	Головний бухгалтер	1	361 179,00
3.4	Бухгалтер (з дипломом магістра)	2	502 975,20
3.5	Начальник відділу	3	963 144,00
3.6	Провідний економіст	1	251 487,60
3.7	Економіст	2	428 064,00
3.8	Фахівець	2	385 257,60
3.9	Фахівець військового обліку	1	193 010,04
4	**Інші адміністративні витрати, всього:**		**2 804 628,23**
4.1	Нарахування на заробітну плату		831 758,72
4.2	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП ГІКНВЦ ДОР: електроенергія		141 400,00
4.3	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП ГІКНВЦ ДОР: теплопостачання		520 934,51
4.4	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП ГІКНВЦ ДОР: експлуатаційні витрати, пр. Кірова, 2		63 600,00
4.5	Відшкодування витрат на утримання приміщення КП ГІКНВЦ ДОР: водопостачання		1 272,00
4.6	Послуги зв'язку		99 840,00
4.7	Амортизація основних засобів та інших необоротних матеріальних активів		293 823,00
4.8	Транспортні витрати		540 000,00
4.9	Витрати на відрядження		12 000,00
4.10	Інші витрати (канцелярське приладдя, адміністративні комп'ютерні, програмні та інтернет послуги, інші витрати, щодо управління виробництвом)		300 000,00
Прибуток (п.1+п.2.1+п.2.9+п.2.10+п.2.11+п.2.12+ п.2.13+п.2.14+п.2.15+п.4.6+п.4.7+п.4.8+п.4.9+п.4.10)*11,5%			**1 898 566,46**
ВСЬОГО без ПДВ			**24 916 666,67**
ВСЬОГО з ПДВ			**29 900 000,00**

3) строки виконання завдання (проекту)

Початок визначається датою підписання Договору, закінчення виконання - грудень 2024 року.

4) календарний план *надання послуг – до 31 грудня 2024 року.*

№ з/п	Назва послуг (етапів)	Строки виконання	Орієнтовний обсяг фінансування з ПДВ, тис. грн.	Чим закінчується етап
1	Послуги по продовженню створення та забезпечення функціонування у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування на виконання пункту 4.1 завдань регіональної програми інформатизації „Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки, а саме: - адміністрування та оренда каналів зв'язку та передачі даних до віддалених структурних підрозділів ОДА, адміністрування та оренда каналів зв'язку та доступу до мережі Інтернет, сервер моніторингу DDos атак, реєстрація та обслуговування незалежних Інтернет-ресурсів (доступ до контактної інформації та інформації про реєстрацію мереж у регіоні), реєстрація та делегування доменних імен у публічному домені DP.UA, СМС – послуги; - технічне обслуговування технологічних систем ЕКЦ області, оренда площі та обслуговування ліній зв'язку ДФ АТ „Укртелеком"; - утримання виробничих технологічних приміщень, які забезпечують виконання завдань РПІ (оренда, експлуатаційні витрати, освітлення, опалення, водопостачання);	Щомісячно, січень-грудень 2024 року	29 900,0	Звіт про виконання послуг, акт здачі-приймання послуг

№ з/п	Назва послуг (етапів)	Строки виконання	Орієнтовний обсяг фінансування з ПДВ, тис. грн.	Чим закінчується етап
	- щоденне забезпечення технічної підтримки та безперебійного функціонування СІАЗ; - відновлення працездатності існуючого обладнання; - проведення переатестації комплексної системи захисту інформації на захищений електронний комунікаційний центр області			

5) очікувані результати виконання завдання (проекту) (функціональні, інтеграційні та технічні характеристики продукції, яка буде створена в результаті виконання завдання (проекту)

Продовження надання вищезазначених послуг дозволить забезпечити у 2024 році безперебійне функціонування служби інформаційно-аналітичного забезпечення електронного комунікаційного центру та існуючих інформаційних систем області, поштових шлюзів, автоматизованих робочих місць користувачів корпоративної мережі системи інформаційно-аналітичного забезпечення Дніпропетровської облдержадміністрації та Дніпропетровської обласної ради відповідно до вимог комплексної системи захисту інформації.

6) очікувані переваги нової продукції перед існуючими вітчизняними та зарубіжними аналогами

Послуги з підтримки безперебійного функціонування служби інформаційно-аналітичного забезпечення електронного комунікаційного центру та існуючих інформаційних систем області, поштових шлюзів, автоматизованих робочих місць користувачів корпоративної мережі системи інформаційно-аналітичного забезпечення Дніпропетровської облдержадміністрації та Дніпропетровської обласної ради відповідно до вимог комплексної системи захисту інформації відповідають сучасним та перспективним вимогам, що висуваються до електронних комунікаційних та дата-центрів.

4.7. Фінансові аспекти завдання (проекту)

1) загальна вартість виконання завдання (проекту) – *29900,0 тис. грн (обласний бюджет)*;

2) очікувані витрати на виконання завдання (проекту) за рахунок коштів державного бюджету – *0,0 тис. грн.*;

3) назва бюджетної програми та КПКВК, за якою передбачено виконання

завдання (проекту):

2017520 "Реалізація Національної програми інформатизації", КЕКВ 2282.

4) фактичний обсяг фінансування завдання (проекту) за минулі роки за рахунок коштів, передбачених у державному бюджеті для фінансування завдань (проектів) Національної програми інформатизації, за роками (заповнюється за наявності такого фінансування).

Відсутній.

4.8. Запланована процедура закупівлі завдання (проекту)

Закупівля проводиться з урахуванням вимог абзацу четвертого підпункту 5 пункту 13 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, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р. № 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) відповідно до плану (посилання на закупівлю https://prozorro.gov.ua/plan/UA-P-2023-12-18-003097-b*).*

Розрахунки проводяться у безготівковій формі через Державну казначейську службу України шляхом перерахування коштів у національній валюті України за фактично виконані послуги на підставі рахунка, акту приймання-передачі послуг, протягом 10 робочих днів з дня надходження на розрахунковий рахунок цільових бюджетних коштів на оплату послуг за договором.

4.9. Використання продукції

1) перелік послуг, які передбачається отримати в результаті виконання завдання (проекту), їх практичне значення, можливість використання в органах державної влади, на підприємствах, в установах тощо

№ з/п	Назва послуг (етапів)	Кількість, одиниць
1	Адміністрування та оренда каналів зв'язку та передачі даних до віддалених структурних підрозділів ОДА, адміністрування та оренда каналів зв'язку та доступу до мережі Інтернет, сервер моніторингу DDos атак, реєстрація та обслуговування незалежних Інтернет-ресурсів (доступ до контактної інформації та інформації про реєстрацію мереж у регіоні), реєстрація та делегування доменних імен у публічному домені DP.UA, СМС - послуги.	1 (щомісячно)
2	Технічне обслуговування технологічних систем ЕКЦ області, оренда площі та обслуговування ліній зв'язку ДФ АТ „Укртелеком".	1 (щомісячно)

№ з/п	Назва послуг (етапів)	Кількість, одиниць
3	Утримання виробничих технологічних приміщень, які забезпечують виконання завдань РПІ (оренда, експлуатаційні витрати, освітлення, опалення, водопостачання).	1 (щомісячно)
4	Щоденне забезпечення технічної підтримки та безперебійного функціонування СІАЗ.	1 (щомісячно)
5	Відновлення працездатності існуючого обладнання	1 (щомісячно)
6	Проведення переатестації комплексної системи захисту інформації на захищений електронний комунікаційний центр області	1

2) потенційні споживачі послуг

Працівники апарату та структурних підрозділів облдержадміністрації, обласної ради, райдержадміністрацій, центрів надання адміністративних послуг, відповідних органів місцевого самоврядування області, у тому числі територіальних громад.

3) оцінка витрат на використання продукції (послуг)

Відсутня.

4) очікуваний економічний ефект від споживання послуг

Підвищення рівня захисту серверного обладнання ЕКЦ області, автоматизованих робочих місць користувачів корпоративної мережі системи інформаційно-аналітичного забезпечення Дніпропетровської облдержадміністрації від проявів шкідливих програмних засобів, забезпечення технічних умов для безперебійного функціонування комп'ютерного обладнання та захисту інформації на них.

4.10. Відповідальні за виконання завдання (проекту) від державного замовника

Директор департаменту цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування облдержадміністрації Дон Євген Андрійович, тел. 066-494-9545, don@adm.dp.gov.ua.

Начальник відділу з питань регіонального цифрового розвитку управління з питань регіонального цифрового розвитку та електронного урядування департаменту цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування облдержадміністрації Міхно Артем Віталійович, тел. 097-791-9391, mikhno@adm.dp.gov.ua.

5. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБ'ЄКТА НАДАННЯ ПОСЛУГ

Об'єктами надання послуг є:

1) Система інформаційно-аналітичного забезпечення органів влади – типовий набір стандартного і спеціального програмного забезпечення та загальнодоступних електронних сервісів та систем;

2) Захищений електронний комунікаційний центр області:

47 серверів;

6 технологічних систем;

4 сховища даних.

3) Єдина регіональна інформаційно-комунікаційна мережа місцевих органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (понад 2000 користувачів);

4) Інтегрована платформа Інтернет-порталів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування у складі:

- офіційний вебсайт Дніпропетровської облдержадміністрації (adm.dp.gov.ua);
- офіційний вебсайт Дніпропетровської обласної ради (oblrada.dp.gov.ua);
- вебпортал електронних звернень громадян (e-contact.dp.gov.ua);
- вебпортал "Регіональний віртуальний офіс з надання електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області" (e-services.dp.gov.ua);
- вебпортал Контакт-центр голови Дніпропетровської облдержадміністрації (e-contact.dp.gov.ua);
- вебсайти структурних підрозділів облдержадміністрацій, райдержадміністрацій, районних рад та органів місцевого самоврядування області (208 вебсайтів);
- інші спеціалізовані регіональні інформаційні вебресурси.

5) Автоматизована система діловодства (АСД ДокПроф) у облдержадміністрації, райдержадміністраціях та органах місцевого самоврядування області (962 місця користувачів, 77 баз даних, 1212 картотек та довідників системи) на базі програмного комплексу "Автоматизована система управління документами "ДОК ПРОФ 3".

6) Програмний комплекс "Система реєстрів управління територіальною громадою" на базі програмного забезпечення "Автоматизована система управління документами "ДОК ПРОФ 3", який встановлено в органах місцевого самоврядування області.

7) Система IP та цифрової телефонії органів виконавчої влади та місцевого самоврядування на базі корпоративної та локальних мереж СІАЗ та відомчої АТС NORTEL CS-1000 (416 абонентів, 6 PRI-потоків).

8) Програмно-апаратний комплекс "Контакт-центр "Гаряча лінія голови ОДА" (20 користувачів).

9) Технічний супровід користувачів системи "Ліга-Закон".

10) Центр „Відкрита влада" (5 спеціалізованих інформаційно-аналітичних систем).

11) Електронна централізована система технічної підтримки користувачів "Сервіс Деск".

Детальний перелік послуг та завдань для їх надання наведено у табл.2.

Таблиця 2

Перелік послуг та завдань
з забезпечення адміністрування, технічної підтримки безперебійного функціонування СІАЗ, ЕКЦ та існуючих інформаційних систем області

№ з/п	Найменування послуг *(завдань)*
1	***Оренда каналів зв'язку та каналів доступу до мережі Інтернет***
1.1	Забезпечення адміністрування каналів зв'язку та доступу до мережі Інтернет (канали зв'язку вул. Михайла Грушевського (вул. К. Лібкнехта), 3а; вул. Михайла Грушевського (вул. К. Лібкнехта), 89; вул. Набережна Перемоги, 26; проспект Слобожанський, 3; вул. Лабораторна, 69; (10 каналів Інтернет)

№ з/п	Найменування послуг *(завдань)*
1.2	Забезпечення технічної підтримки системи передачі даних з районними абонентами системи інформаційно-аналітичного забезпечення (далі – СІАЗ) (райради, райдержадміністрації, управління райдержадміністрацій, сільські, селищні ради та міські ради міст районного значення)
1.3	Надання електронних комунікаційних послуг з організації мережі між електронним комунікаційним центром області (далі – ЕКЦ) СІАЗ та районними установами органів виконавчої влади та місцевого самоврядування
1.4	Оренда каналів зв'язку та кабельної каналізації (ТОВ „НВП „Трайфл", ДФ АТ "Укртелеком", ПрАТ "Датагруп")
1.5	Оренда каналізації для власних оптоволоконних каналів, побудованих до адміністративних будівель, ДФ АТ "Укртелеком": від вул. Херсонська, 26 до вул. Старокозацька (вул. Комсомольська), 34, 52, 56, вул. Михайла Грушевського (вул. К. Лібкнехта), 3а, просп. Олександра Поля (просп. Кірова) 1, 2
2	***Технічне обслуговування технологічних систем ЕКЦ області, оренда площі та обслуговування ліній зв'язку ДФ АТ "Укртелеком"***
2.1	Технічне обслуговування системи пожежної сигналізації, автоматичного пожежогасіння та охоронної сигналізації ЕКЦ
2.2	Ремонт та технічне обслуговування системи кондиціювання ЕКЦ
2.3	Цілодобовий моніторинг стану пожежної сигналізації
2.4	Надання в користування кабельної каналізації електрозв'язку (Укртелеком). Оренда 1 кв. м для апаратно-програмного комплексу ЕКЦ (Укртелеком)
3	***Утримання виробничих приміщень, які забезпечують виконання завдань регіональної програми інформатизації***
3.1	Забезпечення працездатності та експлуатація технологічних систем електронного комунікаційного центру СІАЗ (електроживлення та освітлення, пожежогасіння, пожежної та охоронної сигналізації, контролю доступу, вентиляції та кондиціювання). Відшкодування витрат на утримання приміщення електронного комунікаційного центру: електроенергія, теплопостачання, водопостачання, експлуатаційні витрати, пр. Олександра Поля, 2
4	***Щоденне забезпечення технічної підтримки та безперебійного функціонування СІАЗ Дніпропетровської облдержадміністрації***
4.1	Адміністрування та обслуговування електронного комунікаційного центру області – 47 серверів, 6 технологічних систем, 4 сховища даних
4.2	Адміністрування та обслуговування корпоративної комп'ютерної мережі (2064 користувача, 174 одиниці мережевого обладнання)
4.3	Забезпечення користувачів корпоративної мережі доступом до мережі Інтернет через захищений доступ (1451 користувач)
4.4	Адміністрування та обслуговування системи антивірусного захисту користувачів корпоративної мережі та системи електронної пошти (1066 користувачів)
4.5	Технічна підтримка та адміністрування автоматизованої системи діловодства (АСД ДокПроф) у облдержадміністрації, райдержадміністраціях та органах місцевого самоврядування області (962 місця користувача, 77 баз даних, 1212 картотек та довідників системи), актуалізація даних абонентів (внесення змін), консультації у телефонному режимі
4.6	Адміністрування та технічна підтримка системи електронного листування (2064 користувача)
4.7	Технічний супровід користувачів системи "Ліга-Закон"
4.8	Забезпечення експлуатації системи IP та цифрової телефонії органів виконавчої влади та місцевого самоврядування на базі корпоративної та локальних мереж СІАЗ (416 абонентів, 6

№ з/п	Найменування послуг *(завдань)*
	PRI-потоків), у т.ч. введення та виведення абонентів, перенесення місць розташування абонентів
4.9	Адміністрування та технічна підтримка центру "Відкрита влада" (5 спеціалізованих інформаційно-аналітичних систем)
4.10	Розвиток доменної структури СІАЗ, поточне обслуговування користувачів (319 користувачів)
4.11	Технічна підтримка мережі Wi-Fi (просп. Олександра Поля, 1 та 2 - 38 точок)
4.12	Забезпечення технічної підтримки каналів зв'язку та мережевого обладнання, забезпечення щоденного моніторингу працездатності системи Контакт-центру голови Дніпропетровської облдержадміністрації
4.13	Технічне підтримка та налаштування комп'ютерного та периферійного обладнання Дніпропетровського регіонального контактного центру Дніпропетровської облдержадміністрації (20 робочих місць)
4.14	Забезпечення технічної підтримки програмно-апаратного комплексу «Контакт-центр» Гаряча лінія голови ОДА" для надання первинної технічної консультації користувачам, оформлення звернень користувачів та контролю виконання заявок.
4.15	Забезпечення технічної підтримки віддалених робочих місць програмно-апаратного комплексу «Контакт-центр» Гаряча лінія голови ОДА" (19 користувачів)
4.16	Забезпечення технічної підтримки спеціальної інформаційно-комунікаційної мережі (2 користувача)
4.17	Забезпечення технічної підтримки служби "Гаряча лінія КП "ГІКНВЦ" ДОР" для надання первинної технічної консультації користувачам, оформлення звернень користувачів та контролю виконання заявок
4.18	Забезпечення технічної підтримки електронної централізованої системи технічної підтримки користувачів "Сервіс Деск"
4.19	Забезпечення поширення технології бездротової мережі Wi-Fi у роботі місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування
4.20	Забезпечення проведення консультацій користувачів з питань використання встановленого програмного забезпечення та засобів інформатизації
4.21	Забезпечення технічної підтримки відео- та аудіо комплексів, системи стенографування для проведення нарад, технічна підтримка виїзних нарад
4.22	Забезпечення спільно з ДФ АТ "Укртелеком" проведення щотижневих селекторів керівництва облдержадміністрації з районами та містами області
4.23	Забезпечення технічної підтримки участі керівництва департаментів та управлінь облдержадміністрації у нарадах, селекторах, що проводяться за участю центральних органів виконавчої влади із застосуванням засобів електронного зв'язку
4.24	Забезпечення технічної підтримки проведення онлайн-навчань, які проводяться структурними підрозділами облдержадміністрації
4.25	Забезпечення адміністрування, технічної підтримки системи внутрішніх відеоконференцій та проведення відео селекторів
4.26	Забезпечення адміністрування, технічної підтримки системи внутрішніх аудіоконференцій та проведення аудіо селекторів
4.27	Підтримка та розвиток програмно-технічних засобів електронного комунікаційного центру
4.28	Забезпечення підключення користувачів до сервісів ЕКЦ з підтримкою необхідного рівня захищеності інформації, ресурсів і технологій

№ з/п	Найменування послуг *(завдань)*
4.29	Розроблення вимог та порядку щодо реалізації архітектури і функціональної схеми програмного забезпечення сервісів, які впроваджуються у ЕКЦ з підтримкою необхідного рівня захищеності інформації, ресурсів і технологій
4.30	Організація та координація робіт, пов'язаних з захистом інформації в ЕКЦ, необхідність захисту якої визначається чинним законодавством, підтримка необхідного рівня захищеності інформації, ресурсів і технологій
4.31	Розроблення проектів нормативних і розпорядчих документів, згідно з якими повинен забезпечуватися захист інформації в ЕКЦ
4.32	Постійний моніторинг та аудит стану захищеності інформаційних ресурсів, які обробляються в ЕКЦ
4.33	Підготовка пропозицій щодо реалізації державної політики у сфері захисту інформації під час функціонування ЕКЦ
4.34	Організація та проведення поточних та планових робіт з експлуатації та управління КСЗІ ЕКЦ, а також контроль за станом захищеності інформації в ЕКЦ та доступу користувачів до ресурсів системи
4.35	Забезпечення технічної підтримки інтегрованої платформи Інтернет-порталів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування на базі вебпорталу електронних звернень громадян (e-contact.dp.gov.ua) і офіційного вебсайту Дніпропетровської облдержадміністрації (adm.dp.gov.ua), офіційного вебсайту Дніпропетровської обласної ради (oblrada.dp.gov.ua)
4.36	Забезпечення технічної підтримки системи ведення фінансового (управлінського) обліку і контролю за цільовим та ефективним використанням коштів обласного та державного бюджетів.
4.37	Забезпечення технічної підтримки програмного комплексу «Система реєстрів управління територіальною громадою» на базі програмного забезпечення «Автоматизована система управління документами «ДОК ПРОФ 3»
4.38	Забезпечення технічної підтримки Системи "E-Health" Світового Банку: -забезпечення технічних вимог щодо розміщення серверного обладнання Системи "E-Health" Світового Банку у приміщенні електронного комунікаційного центру області; -забезпечення необхідних ресурсів для доступу у мережу інтернет Системи "E-Health" Світового Банку.
4.39	Супроводження регіональних інформаційних ресурсів: забезпечення технічної підтримки офіційного Web-сайту Дніпропетровської обласної державної адміністрації; забезпечення технічної підтримки Web-сайтів структурних підрозділів облдержадміністрацій, райдержадміністрацій, районних рад та місцевих органів самоврядування області (208 Web-сайтів); забезпечення технічної підтримки та адміністрування веб-порталу "Регіональний віртуальний офіс з надання електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області" (e-services.dp.gov.ua); забезпечення технічної підтримки та адміністрування вебпорталу Контакт-центр голови Дніпропетровської облдержадміністрації (e-contact.dp.gov.ua); забезпечення технічної підтримки інших спеціалізованих регіональних інформаційних вебресурсів.
5	***Послуги з відновлення працездатності існуючого обладнання:***
5.1	Проведення системно-технічного обслуговування, ремонту та налагодження засобів інформатизації користувачів СІАЗ
5.1.1	Послуги з заміни комплектуючих частин та модулів, серверного обладнання та систем збереження даних ЕКЦ області

№ з/п	Найменування послуг *(завдань)*
5.2	Модернізація та розвиток корпоративної та локальних обчислювальних мереж облдержадміністрації та обласної ради
5.3	Проведення системно-технічного обслуговування, здійснення заправок та ремонт друкувальних засобів інформатизації
5.4	Послуги з налаштування та оновлення програмного забезпечення
5.5	Забезпечення транспортування відповідних матеріалів на відновлення працездатності існуючого обладнання.
6	**Проведення переатестації комплексної системи захисту інформації на захищений електронний комунікаційний центр області**

6. ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Виконавець зобов'язаний оперативно інформувати Замовника про хід надання послуг і проблеми, які виникають у процесі їх надання. Замовник має право здійснювати контроль та перевірку стану якості наданих Послуг.

Виконавець за зверненням Замовника повинен забезпечити присутність своїх представників на площадках Замовника для якісного та своєчасного надання Послуг.

Виконавець забезпечує функціонування "гарячої" телефонної лінії для надання первинної технічної консультації кінцевим користувачам, оформлення звернень користувачів та контролю виконання заявок в робочі дні з 9.00 до 18.00 години, електронної централізованої системи технічної підтримки користувачів– цілодобово.

Консультації, інциденти, проблеми, запити користувачів та інші напрями, за якими Виконавець надає Послуги, мають бути зареєстровані в системі „Сервіс Деск" у вигляді заявок (далі – Заявка).

Для контролю за якістю, своєчасністю, доступністю та іншими критеріями оцінки наданих Послуг використовується аналіз Заявок у вигляді відповідних звітів, що формуються у системі „Сервіс Деск".

7. ПЕРЕЛІК ТА ЗМІСТ ПОСЛУГ

Виконавець забезпечує надання Послуг кінцевим користувачам за наступними типами Заявок:

Тип Заявки "Консультація"

За Заявкою типу "Консультація" це забезпечує надання інформаційно-довідкової інформації щодо функціонування та експлуатації СІАЗ за телефонами "Гарячої лінії", надання інформаційно-довідкової інформації при обробці Заявок користувачів у вигляді електронних повідомлень, в тому числі надання письмових відповідей на листи-запити усім зацікавленим особам щодо експлуатації та взаємодії СІАЗ, опрацювання Звернень користувачів СІАЗ стосовно виправлення допущених технічних помилок під час взаємодії з СІАЗ.

Тип Заявки "Інцидент"

Виконавець зобов'язаний вирішувати питання за Заявкою з приводу будь-якого відхилення в штатному функціонування СІАЗ в цілому, її окремих складових компонентів чи безпосередньо окремої функціональної задачі.

Для превентивної ідентифікації можливих інцидентів Виконавець зобов'язаний виконувати аналіз та моніторинг подій, журналу дій та іншої інформації для оперативного виявлення, запобігання та своєчасного вирішення Заявок вказаного типу.

Тип Заявки "Проблема"

Виконавець зобов'язаний реєструвати та вирішувати Заявки вказаного типу при виникненні сукупності пов'язаних між собою або аналогічних Заявок типу "Інцидент" або "Консультація", в тому числі коли причини виникнення Заявок типу "Інцидент" не може бути ідентифіковано.

Виконавець зобов'язаний виконувати аналіз та моніторинг подій, журналу дій та іншої інформації для оперативного виявлення, запобігання та своєчасного вирішення Заявок вказаного типу.

Тип Заявки "Зміни"

Виконавець зобов'язаний виконувати дії щодо адміністрування СІАЗ, в тому числі надання та зміни прав доступу до СІАЗ та/або її складових компонентів, переміщення чи міграції компонентів СІАЗ, модулів чи окремих функціональних задач відповідно до запиту Замовника. Вносити незначні зміни в конфігурації, налаштування, розміщення модулів та компонентів СІАЗ. Встановлювати оновлення компонентів СІАЗ, що пов'язані з оновленням та/або модифікацією розробниками програмних компонентів, виправленням некритичних вразливостей інформаційної безпеки та інших змін в СІАЗ, які не мають впливати на рівень якості та доступності в цілому.

Тип Заявки "Конфігурації"

Виконавець зобов'язаний виконувати у разі необхідності за зверненням Замовника дії щодо внесення змін у конфігурації компонентів СІАЗ при внесенні змін до структури облдержадміністрації, її структурних підрозділів, обласної ради, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, у тому числі об'єднаних територіальних громад, а також для забезпечення взаємодії з інформаційними системами центральних органів влади. Аналогічна ситуація може виникнути при впровадженні нових структурних компонентів СІАЗ, нових функцій існуючих компонентів СІАЗ. При необхідності Виконавець може залучати до роботи розробників існуючих та нових структурних компонентів. Всі вищенаведені операції повинні здійснюватись з обов'язковим дотриманням вимог комплексної системи захисту інформації.

Виконання регламентних процедур та протоколів, відновлення працездатності СІАЗ

Виконавець зобов'язаний виконувати регламентні процедури, які виникають у ході експлуатації СІАЗ, передбачаються Порядком роботи централізованої служби технічної підтримки (додаток 1 до технічного завдання), Порядком забезпечення безперервної роботи й відновлення працездатності системи інформаційно-аналітичного забезпечення Дніпропетровської облдержадміністрації (додаток 2 до технічного завдання).

Ведення, підтримка та вдосконалення документації до СІАЗ

Виконавець зобов'язаний підтримувати в актуальному стані документацію, пов'язану з експлуатацією та взаємодією СІАЗ та її компонентів, в тому числі регламенти, протоколи та інші документи, пов'язані з функціонуванням та експлуатацією СІАЗ.

8. РЕГЛАМЕНТ НАДАННЯ ПОСЛУГ

При наданні послуг Виконавець користується моделлю ITSM та практиками ITIL.

Для фіксації Заявок, контролю їх повноти, строку виконання та інше використовується система Service Desk.

Система Service Desk є єдиною точкою взаємодій між учасниками обробки Заявок. Інструкція по роботі та порядок роботи в системі Service Desk нведено у додатку 1 до додатку 1 до технічного завдання.

Виконавець надає Послуги для реалізації наступних процесів Замовника відповідно до ITIL:

Керування інцидентами;

Керування проблемами;

Керування змінами;

Керування конфігураціями.

Даний перелік процесів може бути змінено в залежності від поточних потреб Замовника.

При роботі із Заявкою Виконавець керується Порядком роботи централізованої служби технічної підтримки (додаток 1 до технічного завдання)

Класифікація звернень за Заявками по пріоритетам

Невідкладно – зникнення доступу до основних функцій та складових компонентів СІАЗ для всіх користувачів у цілому;

Високий – зникнення доступу до основних функцій та складових компонентів СІАЗ для групи користувачів (структурного підрозділу облдержадміністрації, апарату обласної ради);

Звичайний – несуттєва втрата продуктивності чи функціональності роботи СІАЗ, можна використовувати альтернативні рішення;

Низький – відсутня втрата продуктивності чи функціональності роботи СІАЗ, здебільшого незручність в користуванні, помилки в документації.

Виконавець здійснює аналіз усіх технічних та інформаційних питань щодо виконання Заявки, та у необхідності має право запросити у користувача чи Замовника додаткову інформацію.

Термін реагування на запит – означає час, який розраховується між отриманням запиту і тим моментом, коли Виконавець починає технічну підтримку, включаючи безпосередньо користувачу в усній, письмовій або формі електронного листа.

Терміни вирішення запиту – означає час, що пройшов між отриманням запиту до того часу, як Виконавець надає варіант рішення заявнику за Заявкою.

Термін планового вирішення за Заявкою може бути змінено в сторону збільшення строку на вирішення тільки за погодженням з ініціатором створення Заявки.

Виконавець не відповідає за невиконання критеріїв якості та термінів надання послуг, якщо:

- Заявки були пов'язані із діями або бездіяльністю підрозділів Замовника;
- відсутня адекватна співпраці підрозділів Виконавця над Заявками, які були ініційовані підрозділами Виконавця;

- проблеми пов'язані з форс-мажорними обставинами, що виникли на стороні Замовника та/або Виконавця.

Протягом періоду дії договору між Замовником та Виконавцем, Виконавець може змінювати критерії якості та терміни надання Послуг з метою підвищення якості надання послуг з підтримки функціонування СІАЗ.

Проведення запланованих технічних робіт завжди проводиться в години найменшої активності користувачів СІАЗ, у неробочі години – будні дні з 18.00 до 9.00 наступного дня, вихідні або святкові дні згідно з чинним законодавством.

При здійсненні технічних робіт можливе тимчасове обмеження доступності послуг, які не впливають на критерії якості. У разі, якщо при проведенні запланованих технічних робіт, доступність СІАЗ буде обмежена, Виконавець зобов'язаний повідомити про проведення таких робіт.

За Виконавцем залишається право без попередження проводити технічні роботи при виникненні Заявок з пріоритетом "Невідкладно".

9. ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ

Система управління якістю стосовно надання послуг у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних систем, які надає Виконавець, повинна відповідати вимогам ДСТУ ISO 9001:2015 "Система управління якістю. Вимоги" (ISO 9001:2015, IDT).

10. ВИХІДНІ МАТЕРІАЛИ ТА ДОКУМЕНТИ

Вихідні матеріали та документи, що надаються Виконавцем Замовнику, та терміни їх надання наведено у додатку 1 до договору у стовпчику "Форма представлення результатів".

Форму щомісячного технічного звіту про надані послуги наведено у додатку 4 до технічного завдання.

11. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН І ДОПОВНЕНЬ У ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ

Зміни і доповнення у технічне завдання вносяться у разі необхідності за узгодженістю між Виконавцем та Замовником.

12. РОЗРОБНИКИ

Найменування організації	Посада розробника	Прізвище, ім'я та по-батькові	Підпис
Департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської облдержадміністрації	Директор департаменту	Дон Євген Андрійович	

Департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської облдержадміністрації	Заступник начальника управління з питань регіонального цифрового розвитку та електронного урядування - начальник відділу з питань зв'язку, захисту інформації та мобілізаційної роботи	Жушман Максим Андрійович

Додатки до Технічного завдання:

Додаток 1. Порядок роботи централізованої служби технічної підтримки з додатками.

Додаток 2. Порядок забезпечення безперервної роботи й відновлення працездатності системи інформаційно-аналітичного забезпечення (СІАЗ) Дніпропетровської ОДА.

Додаток 3. Регламент обслуговування засобів інформатизації з додатками.

Додаток 4. Форма щомісячного технічного звіту про надані послуги

Від ВИКОНАВЦЯ:
Директор

В.А. ГЕБРІН

М.П.

Від ЗАМОВНИКА:
Директор департаменту

Є.А.ДОН

М.П.

Додаток 1
до технічного завдання

ПОРЯДОК РОБОТИ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОЇ СЛУЖБИ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Призначення

Цей Порядок регламентує організацію роботи централізованої служби технічної підтримки користувачів, яка створена на базі КП "ГІКНВЦ" ДОР". Централізована служба технічної підтримки користувачів та системно-технічного обслуговування засобів інформатизації, придбаних за рахунок регіональної програми інформатизації Дніпропетровської області, які встановлені та експлуатуються в структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкомах та органах місцевого самоврядування Дніпропетровської області.

Порядок визначає зміст процедур й послідовність їх виконання при проведенні заходів на підставі Заявок щодо надання консультацій користувачам, обслуговування засобів інформатизації, програмного й апаратного забезпечення в наступному складі:

- звернення користувачів;
- оформлення Заявки на обслуговування;
- реєстрація та обробка Заявки;
- виконання Заявки;
- контроль виконання Заявки;
- звітність щодо виконання Заявок.

Даним Порядком повинні керуватись наступні посадові особи:

- директор та співробітники КП "ГІКНВЦ" ДОР".

1.2.Терміни й визначення

В Порядку використовуються наступні основні терміни:

SLA (Service Level Agreement) – регламент розподілу відповідальності між провайдером сервісу та користувачами цього сервісу.

Заявник – Начальник або відповідальний за інформатизацію співробітник будь-якого структурного підрозділу органу влади, що використовує у своїй роботі засоби програмного й/або апаратного забезпечення, за винятком КП "ГІКНВЦ" ДОР".

Заявка – Заявка на проведення заходів щодо ремонту (обслуговування) засобів інформатизації та надання послуг.

Відділ-виконавець – підрозділ КП "ГІКНВЦ" ДОР" який на підставі Заявки та резолюції директора або його заступника відповідно до розподілу функцій виконує обслуговування засобів інформатизації (програмних, апаратних або мережевих засобів обчислювальної техніки).

Виконавець – відповідальний спеціаліст КП "ГІКНВЦ" ДОР", який на підставі Заявки та резолюції директора або його заступника відповідно до розподілу функцій

виконує обслуговування засобів інформатизації (програмних, апаратних або мережевих засобів обчислювальної техніки).

Контролер – виділений співробітник КП "ГІКНВЦ" ДОР", який підтверджує виконання заявки шляхом створення та підписання Акту виконаних робіт з боку КП "ГІКНВЦ" ДОР" та Заявника.

Спеціаліст служби технічної підтримки – група визначених спеціалістів КП "ГІКНВЦ" ДОР", які здійснюють наступні функції:

- надання телефонної консультації користувачам;
- реєстрація Заявок, які надійшли іншим способом (за телефоном, письмово, електронною поштою, факсом);
- надання заявникові повної інформації стосовно його Заявки;
- зворотній зв'язок з заявником;
- облік, контроль та аналіз виконання Заявок.

Перша лінія технічної підтримки – спеціалісти служби технічної підтримки.

Друга лінія технічної підтримки – відповідальні спеціалісти КП "ГІКНВЦ" ДОР" за окремими напрямками.

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ

До основних завдань Централізованої служби технічної підтримки відносяться:

відповідь на дзвінки, забезпечення точки контакту з клієнтами;

реєстрація та подальший супровід інцидентів, скарг і запитів;

інформування клієнтів про поточний статус запиту та хід робіт щодо нього;

виконання початкової оцінки запиту, спроба самостійно вирішити його, або переадресування, відповідно до угоди про рівень обслуговування (SLA);

процедури моніторингу та ескалації згідно SLA;

контроль поточного стану наданих послуг, різних систем, задіяних у наданні послуг, ідентифікація очікуваних проблем та превентивне їх усунення (вказівка на необхідність усунення);

управління життєвим циклом інциденту, включаючи підтвердження про його усунення, закриття інцидентів та узгодження факту закриття з клієнтом;

надання управлінської інформації та вироблення пропозицій щодо поліпшення обслуговування;

ідентифікація проблем (причин виникнення інцидентів);

інформування про необхідність навчання та тренінгів клієнтів;

інформування про необхідність вдосконалення послуг.

Перелік послуг, які надаються Централізованою службою технічної підтримки першої лінії:

обслуговування та адміністрування електронного комунікаційного центру області;

адміністрування та обслуговування корпоративної мережі;

забезпечення користувачів корпоративної мережі доступом до мережі Інтернет через захищений вузол;

адміністрування та обслуговування системи антивірусного захисту користувачів корпоративної мережі та системи електронної пошти;

організація та розвиток мережі передавання даних між ЕКЦ СІАЗ та районними абонентами СІАЗ;

супроводження автоматизованої системи діловодства (АСД ДокПроф) в облдержадміністрації, райдержадміністраціях та органах місцевого самоврядування області;

адміністрування та технічна підтримка системи електронного листування Lotus Notes;

технічний супровід користувачів системи „ЛІГА:ЗАКОН";

обслуговування системи IP-телефонії органів влади (введення та виведення абонентів, перенесення місць розташування абонентів);

технічна підтримка інформаційно-ресурсного центру "Відкрита влада";

супроводження програмного забезпечення підсистем СІАЗ – "ДОК ПРОФ", "Звернення громадян", "Моніторинг дозвільних центрів", система проведення нарад, система стенографування;

розвиток доменної структури СІАЗ, поточне обслуговування користувачів;

адміністрування та технічна підтримка "Контакт-центру "Гаряча лінія голови облдержадміністрації" (розробка та впровадження програмного забезпечення, адміністрування каналів зв'язку, технічна підтримка мережевого обладнання, щоденний моніторинг працездатності системи, взаємодія з фахівцями та Урядовим контакт-центром);

технічна підтримка WEB-сайту облдержадміністрації;

технічна підтримка офіційних веб-сайтів управлінь облдержадміністрації, а також районів та об'єднаних територіальних громад;

технічна підтримка та обслуговування мережі інфоматів, розташованих у районних органах державної влади і місцевого самоврядування;

навчання державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування інформаційним технологіям та електронному документообігу;

консультування користувачів щодо норм експлуатації встановленого програмного забезпечення та засобів інформатизації.

Перелік послуг, які надаються Централізованою службою технічної підтримки другої лінії:

- підготовка інформаційно-презентаційних матеріалів для проведення нарад, колегій, урочистих та робочих зустрічей, семінарів і тренінгів, засідань, „круглих столів" (у т.ч. виїзних);

- технічна підтримка відео- та аудіо комплексів для проведення нарад та т.і., у т.ч. за участю - Президента України (Прем'єр-міністра України або іншої офіційної особи), системи стенографування;

- транспортування та установка відео- та аудіо комплексів для проведення виїзних нарад, технічна підтримка та супроводження виїзних нарад у т.ч. за участю Президента України (Прем'єр-міністра України або іншої офіційної особи);

- забезпечення спільно з ДФ АТ "Укртелеком" проведення щотижневих селекторів керівництва облдержадміністрації з районами та містами області;

установки та переміщення засобів інформатизації;

забезпечення працездатності локальної обчислювальної мережі (ЛОМ);

модернізація та розвиток корпоративної та локальних обчислювальних мереж облдержадміністрації та обласної ради (прокладання нових сегментів локальних обчислювальних мереж та обслуговування існуючих).

3. ФУНКЦІЇ ТА УМОВИ СТВОРЕННЯ ЗАЯВКИ

Заходи щодо ремонту та обслуговування засобів інформатизації, програмного й апаратного забезпечення тощо проводяться в разі виникнення у Заявника таких ситуацій:

- несправність апаратного забезпечення;
- збій у роботі програмного забезпечення;
- необхідність в обслуговуванні оргтехніки;
- необхідність поліпшення умов роботи користувачів;
- необхідність створення, розширення або переносу локальної обчислювальної мережі;
- необхідність підключення ПК до локальної обчислювальної мережі;
- необхідність встановлення або перенесення засобів інформатизації;
- необхідність встановлення або перенесення програмного забезпечення;
- необхідність підключення до інформаційних ресурсів (мережа Інтернет; електронне листування (Lotus Notes) тощо);
- необхідність технічного забезпечення проведення заходів: презентації, семінари, „круглі столи" тощо.

4. ВИМОГИ ДО ПРОЦЕДУР

4.1. Оформлення Заявки на обслуговування

Оформлення Заявки на обслуговування засобів інформатизації здійснюється у випадках, наведених у розділі 2.

Заявки на обслуговування засобів інформатизації оформлюються Заявником у Системі (додаток 1 до додатку 1 до технічного завдання), електронною поштою на адресу help@giknpc.com.ua або на факс за номером (056) 744-70-83.

Телефони технічної підтримки: з 9 до 18 години 2222 (у внутрішній мережі IP телефонії), 742-75-15 (цілодобово) з подальшим оформленням Заявки в Системі Диспетчером.

При необхідності прокладення додаткових чи модернізації існуючих локальних мереж, а також при підключенні до мережних ресурсів нових користувачів Заявник повинен надіслати лист на керівника регіональної програми інформатизації обласної державної адміністрації.

При виникненні необхідності в проведенні термінових робіт Заявник вносить в Заявку бажані строки виконання Заявки. Заявка вважається терміновою, якщо вказано термін виконання протягом 24 годин.

Негайно мають виконуватися роботи, які стосуються засобів інформатизації, що встановлені в кабінетах та приймальнях керівників органів виконавчої влади та місцевого самоврядування та їх заступників, робочих станціях на яких встановлені офіційні поштові скриньки та система електронного документообігу для реєстрації вхідної та вихідної документації.

4.2. Реєстрація Заявок

Реєстрацію та обробку Заявок, одержаних від Заявників по електронній пошті, за телефоном та у письмовій формі (листом, факсом), здійснює Диспетчер.

У ході обробки Заявок Диспетчер:

- перевіряє заповнення Заявки й чіткість формулювання потреб Заявника/проявів несправності;
- реєструє Заявку (з відміткою часу одержання).

Директор КП "ГІКНВЦ" ДОР" розглядає Заявку. Накладає резолюцію, призначає Відділ-виконавець та встановлює термін виконання Заявки згідно з додатком 2 до додатку 1 до технічного завдання.

4.3. Виконання Заявки

Заходи щодо виконання Заявки проводяться Відділом-виконавцем на підставі зареєстрованих Заявок з резолюцією директора КП "ГІКНВЦ" ДОР".

У ході проведення заходів щодо виконання Заявки Відділ-виконавець виконує наступне:

- приймає Заявку в роботу та планує її виконання згідно з графіком;
- в день отримання заявки, у разі необхідності, запитує у Заявника додаткові відомості з метою уточнення обставин та проявів непрацездатності або збоїв в роботі засобу інформатизації та записує додаткові дані по заявці в Системі;
- проводить початковий огляд і діагностику засобів інформатизації;
- визначає спеціаліста та необхідні заходи й умови по виконанню Заявки у встановлений директором термін;
- забезпечує реалізацію заходів щодо виконання Заявки;
- вносить дані у Систему про рішення Заявки.

Об'єктом Заявки виступає засіб інформатизації (персональний комп'ютер, ноутбук, принтер, сканер тощо). База технічних параметрів засобів інформатизації є складовою частиною Системи. Оновлення даних щодо засобів інформатизації та відповідальність за їх достовірність покладається на визначену як відповідальну за інформатизацію особу структурних підрозділів обласної державної адміністрації, обласної ради, районних державних адміністрацій, районних, сільських та селищних рад.

4.4. Кінцевий результат

Результатом проведення заходів щодо виконання Заявки по обслуговуванню засобів інформатизації, програмного й апаратного забезпечення є задоволення вказаних у Заявці потреб Заявника. Факт виконання Заявки повинен бути зафіксований:

- відміткою в Базі даних про виконання Заявки – виконується Диспетчером;

- підтвердженням Заявника про виконання Заявки шляхом підписання відповідного Акту у 2-х примірниках за формою, що наведено у додатку 3 до додатку 1 до технічного завдання.

4.5. Контроль та звітність про виконання Заявок

Стан виконання Заявки Замовник у будь-який час перевіряє у Системі.

Копії Актів виконання Заявок повинні зберігатись у підрозділах-виконавцях КП "ГІКНВЦ" ДОР".

Замовник отримує за допомогою Системи:

- зведені відомості про стан виконання Заявок за звітний період (по Заявниках, підрозділах-виконавцях, по окремих виконавцях тощо);

- квартальні звіти про надання послуг та виконання робіт з проведення системно-технічного обслуговування засобів інформатизації, придбаних за рахунок регіональної програми інформатизації Дніпропетровської області, які встановлені та експлуатуються в структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкомах та органах місцевого самоврядування Дніпропетровської області.

У випадку об'єктивної неможливості виконання Заявки або дотримання встановлених строків виконання Заявки Відділ-виконавець узгоджує з директором новий термін за допомогою Системи.

Рішення про перенос установлених строків виконання або мотивовану відмову щодо виконання повинне бути прийняте директором КП "ГІКНВЦ" ДОР" протягом одного робочого дня. Прийняте рішення заноситься у Систему.

Додатки до додатку 1 до технічного завдання:

Додаток 1. Інструкція по оформленню Заявки в Системі ServiceDesk.

Додаток 2. Терміни виконання робіт та надання послуг по технічному обслуговуванню та ремонту засобів інформатизації

Додаток 3. Форма Акту надання послуг, виконання робіт для підрозділів ОДА.

Від ВИКОНАВЦЯ:
Директор

_____ **В.А. ГЕБРІН**

М.П.

Від ЗАМОВНИКА:
Директор департаменту

_____ **Є.А.ДОН**

М.П.

Додаток 1
до Додатку 1 до технічного завдання

Інструкція з оформлення заявок в системі ServiceDesk

Терміни та визначення

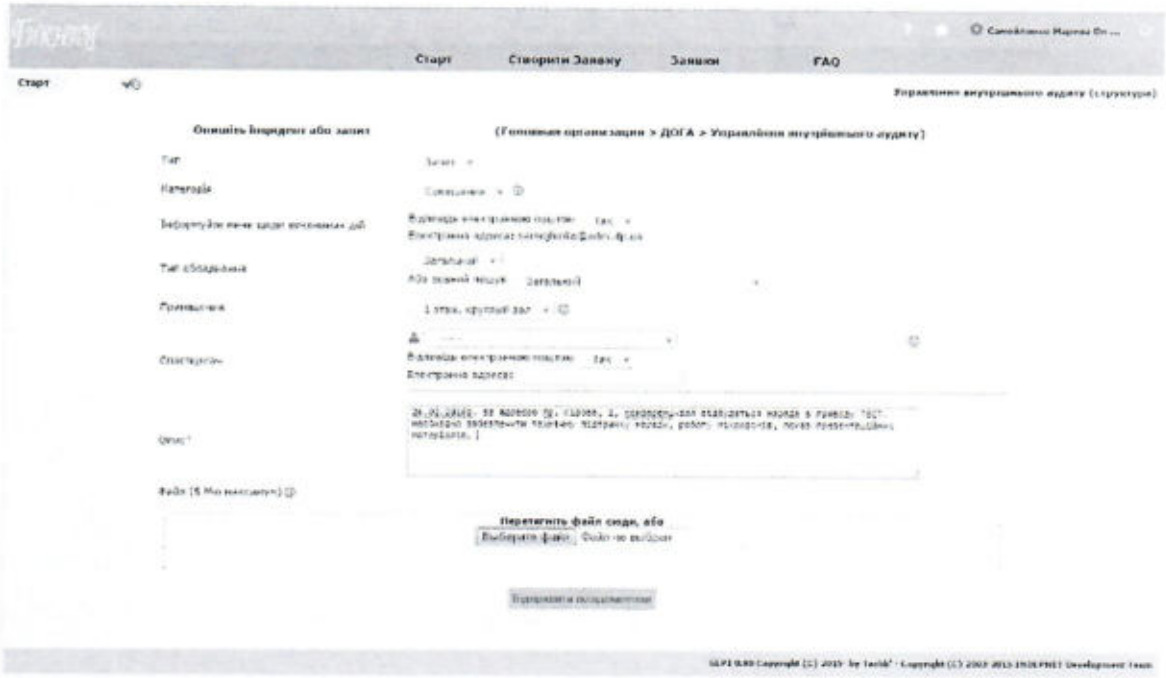
ServiceDesk – система електронного формування та подання заявок
ПЗ – програмне забезпечення

Послідовність дій при створенні заявки

1. Відкрити WEB-браузер (найрозповсюджені: Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera тощо);
2. В адресній строчці браузеру ввести наступну адресу: **http://help.giknpc.com.ua.**
3. З'явиться вікно автентифікації.
4. Введіть у відповідній строчці:
   - Ім'я користувача
   - Пароль

5. Після автентифікації на моніторі користувача з'явиться наступне.

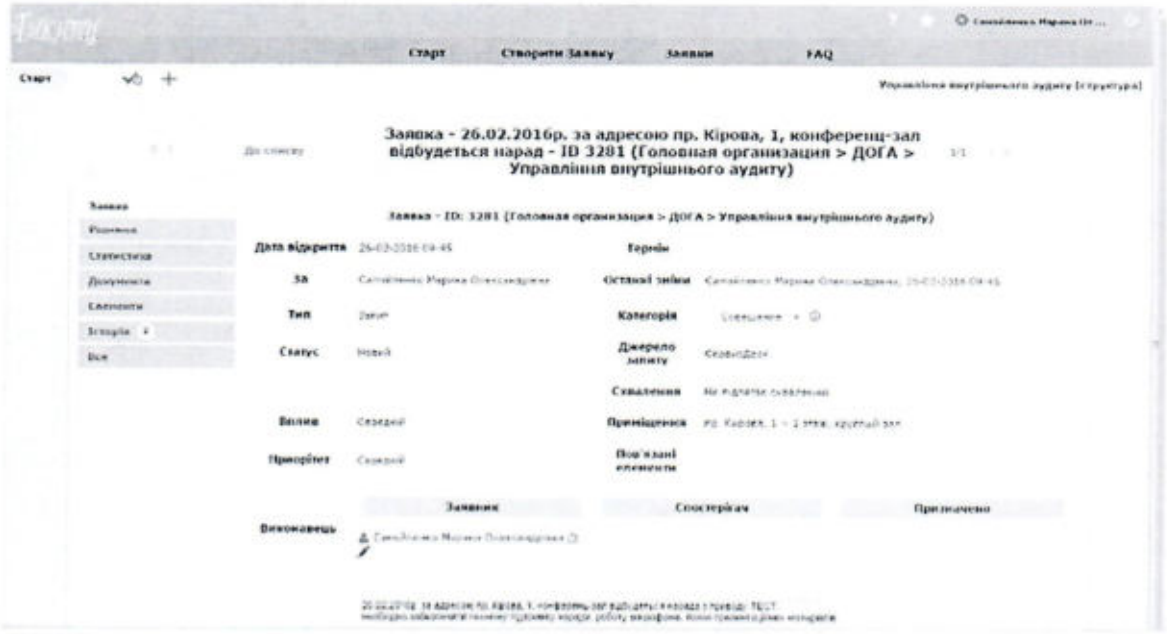
6. Для створення заявки, натисніть **«Створити заявку».**



7. У формі заявки необхідно заповнити поля:
   - **“Тип”** - Інцидент (встановлено за замовчанням) у разі порушення працездатності техніки або ПЗ, Запит - якщо потрібні додаткові дії (створення нового користувача, установка комп'ютера і т.д.);
   - **“Категорія”** - вибрати із списку тему заявки;
   - **“Тип обладнання”** - вибрати зі списку обладнання, з яким пов'язана заявка. Якщо в списку потрібне обладнання відсутня, то в полі Опис необхідно вказати тип і модель устаткування (ПК, принтер і т.д.) і його інвентарний номер;
   - **“Приміщення”** - вказати місце розташування;
   - **“Опис”** - детально викласти проблему, вказати ПІБ та контакти користувача;
   - **“Файл”** - прикріплення файлу (по можливості, скриншот повідомлення, або інші).

8. Після заповнення всіх полів, натиснути **«Відправити повідомлення»**

9. Переглянути стан заявок можливо в головному вікні:



“Заявка, дата, № ID” - нова заявка;
“Замовник” - ПІБ замовника;
“Статус” - визначено рівень статусу;
“Вплив” - визначено рівень впливу;
“Пріоритет” - визначено пріоритетність заявки;
“Останні зміни” - вказано дату та час останніх змін у заявці;
інші розділи.

Додаток 2
до Додатку 1 до технічного завдання

Терміни виконання робіт та надання послуг
по технічному обслуговуванню та ремонту засобів інформатизації

Найменування	Термін виконання
Профілактичне обслуговування засобів інформатизації	Згідно з графіком
Проведення діагностики з метою перевірки працездатності засобів інформатизації	Протягом однієї доби з дня одержання заявки
Установка та переміщення засобів обчислювальної техніки (ПК, принтери, сканери тощо)	Протягом 1-2 діб з дня одержання заявки
Технічне обслуговування і ремонт засобів обчислювальної техніки (ПК, принтери, сканери, джерела безперебійного живлення тощо)	Протягом 1-10 діб з дня одержання заявки, з урахуванням характеру несправності та наявністю запчастин.
Проведення профілактичного обслуговування серверів та робочих станцій, в т.ч. загальносистемного та спеціального програмного забезпечення	Згідно з графіком
Заправка картриджів. (Один і той же картридж може бути заправлений до 3 разів, не більше)	Протягом 1-2 діб з дня одержання заявки
Регенерація картриджу із замовленням необхідних витратних матеріалів.	Протягом 2 діб від дати отримання запасних частин
Прокладення та розширення локальних обчислювальних мереж	Згідно з узгодженим графіком
Підключення до локальних обчислювальних мереж	Протягом 1-3 діб з дня одержання заявки.
Підключення до мережі Інтернет	Протягом 1-2 діб з дня одержання заявки.
Підключення до електронної пошти (Lotus Notes)	Протягом 1-2 діб з дня одержання заявки.
Підключення та налаштування користувачів до „Ліга. Закон”	Протягом 1-2 діб з дня одержання заявки.
Інсталяція та переміщення ПЗ (загальносистемного (ОС, БД), функціонального: Антивірусне ПЗ, спеціалізоване ПЗ тощо	Протягом 1-3 діб з дня одержання заявки.

Найменування	Термін виконання
Технічне забезпечення презентаційних заходів (колегії, “круглі столи” тощо)	Проведення перевірки працездатності презентаційного обладнання – за 30-60 хвилин до початку заходу. Технічне забезпечення функціонування презентаційного обладнання – під час проведення заходу
Технічне забезпечення системи “Стенографування”	Проведення перевірки – за 30-60 хвилин до початку заходу. Технічне забезпечення функціонування системи „Стенографування” – під час проведення заходу
Консультування користувачів	Протягом робочого часу

Додаток 3
до Додатку 1 до технічного завдання

ВИКОНАВЕЦЬ

КП «Головний інформаційно-комунікаційний і науково-виробничий центр» Дніпропетровської обласної ради»

49004, м. Дніпро, пр. О.Поля, 2
код за ЄДРПОУ 13435515

ЗАЯВНИК

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

АКТ № ____ від „____” _____ 20__ р.
(реєстраційний номер та дата)
здачі-приймання робіт
за Заявкою № ____ від „____” _____ 20__ р.
(вхідний номер та дата реєстрації)

Ми, нижчепідписані, представник Виконавця в особі _____ _____, з одного боку, та представник Заявника _____, в особі _____, з іншого боку, уклали цей Акт про те, що Виконавець здав, а Заявник прийняв ці роботи та послуги, які відповідають умовам Заявки № _____ від “____” _____ 20__ р.
(вхідний номер та дата реєстрації Замовника)

Виконані роботи:

_____
_____
_____
_____

Використано для ремонту та обслуговування (прилади, матеріали, комплектуючі, вузли тощо):

_____
_____
_____
_____

Від Виконавця
Заступник директора

_____
М.П. (підпис)

Від Заявника
Відповідальний за інформатизацію

_____
м.п. (підпис)

(посада)	(посада)
(підпис)	(підпис)
(посада)	(посада)

Додаток 2
до технічного завдання

ПОРЯДОК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕРЕРВНОЇ РОБОТИ Й ВІДНОВЛЕННЯ ПРАЦЕЗДАТНОСТІ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ (СІАЗ) ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОДА

1. Забезпечення безперервної роботи у кризових ситуаціях

Ситуація, що виникає в результаті небажаного впливу на електронного комунікаційного центру (далі – ЕКЦ), не відверненого засобами захисту, називається кризовою. Кризова ситуація може виникнути в результаті злого наміру або випадково (у результаті ненавмисних дій, аварій, стихійних лих і т.і.).

Під **навмисним нападом** розуміється кризова ситуація, що виникла в результаті виконання зловмисниками в певні моменти часу заздалегідь обміркованих і спланованих дій.

Під **випадковою (ненавмисної) кризовою ситуацією** розуміється така кризова ситуація, що не була результатом заздалегідь обміркованих дій і виникнення якої з'явилося результатом, об'єктивних причин випадкового характеру або випадкового збігу обставин.

По ступені серйозності й розмірам збитку кризові ситуації розділяються на наступні категорії:

Загрозлива – приводить до повного виходу ЕКЦ із ладу і його нездатності виконувати далі свої функції, а також до знищення, блокуванню, неправомірній модифікації або компрометації найбільш важливої інформації;

Серйозна – приводить до пошкодження окремих компонентів, що приводить до виходу з ладу, системи (частковій втраті працездатності), втраті продуктивності, а також до порушення цілісності й конфіденційності програм і даних.

Ситуації, що виникають у результаті небажаних впливів, що не наносять відчутного збитку, але проте потребуючі уваги й адекватної реакції (наприклад, зафіксовані невдалі спроби проникнення або несанкціонованого доступу до ресурсів системи) до критичного не ставляться. Дії у випадку виникнення таких ситуацій передбачені Планом захисту (в обов'язках персоналу служби захисту інформації).

До ***загрозливих кризових ситуацій*** відносяться:

- порушення подачі електроенергії в будинку;
- вихід з ладу файлового сервера (із втратою інформації);
- вихід з ладу файлового сервера (без втрати інформації);
- часткова втрата інформації на сервері без втрати його працездатності;
- вихід з ладу локальної мережі (фізичного середовища передачі даних);

До ***серйозних кризових ситуацій*** відносяться:

- вихід з ладу робочої станції;
- часткова втрата працездатності на робочій станції.

До ***ситуацій, що вимагають уваги*** відносяться:

- несанкціоновані дії, заблоковані засобами захисту й зафіксовані засобами реєстрації.

Безперервність процесу функціонування ЕКЦ і своєчасність відновлення його працездатності досягається:

- проведенням спеціальних організаційних заходів і розробкою організаційно-розпорядницьких документів з питань забезпечення безперервності обчислювального процесу;
- строгою регламентацією процесу обробки інформації із застосуванням засобів обчислювальної техніки й дій персоналу системи, у тому числі в кризових ситуаціях;
- призначенням і підготовкою посадових осіб, відповідальних за організацію й здійснення практичних заходів щодо забезпечення безперервної роботи й відновлення працездатності (далі – БРВ) інформації й обчислювального процесу;
- чітким знанням і строгим дотриманням всіма посадовими особами, що використовують засоби обчислювальної техніки ЕКЦ, вимог керівних документів по забезпеченню БРВ;
- застосуванням різних способів резервування апаратних ресурсів, еталонного копіювання програмні й страхові копіювання інформаційних ресурсів системи;
ефективним контролем за дотриманням вимог по забезпеченню БРВ посадовими особами й відповідальним;
- постійною підтримкою необхідного рівня захищеності компонентів системи, безперервним керуванням і адміністративною підтримкою коректного застосування засобів захисту;
- проведенням постійного аналізу ефективності вжитих заходів і застосовуваних способів і засобів забезпечення БРВ, розробкою й реалізацією пропозицій по їхньому вдосконалюванню.

Всі користувачі, робота яких може бути порушена в результаті виникнення загрозливої або серйозної кризової ситуації, мають бути негайно сповіщені. Подальші дії по усуненню причин порушення працездатності автоматизованої системи, поновленню обробки й відновленню ушкоджених (втрачених) ресурсів визначаються функціональними обов'язками персоналу й користувачів системи.

Кожна кризова ситуація повинна аналізуватися адміністраторами КП "ГІКНВЦ" ДОР". За результатами цього аналізу виробляються пропозиції по зміні повноважень користувачів, атрибутів доступу до ресурсів, створенню додаткових резервів, зміні конфігурації системи або параметрів настроювання засобів захисту й т.п.

Серйозна й загрозлива кризова ситуація можуть вимагати оперативної заміни й ремонту устаткування, що вийшло з ладу, а також відновлення ушкоджених програм і наборів даних з резервних копій.

Оперативне відновлення програм (використовуючи еталонні копії) і даних (використовуючи страхові копії) у випадку їхнього знищення або псування в серйозній або загрозливій кризовій ситуації забезпечується резервним (страховим) копіюванням і зовнішнім (стосовно основних компонентів системи) зберіганням копій.

Резервному копіюванню підлягають всі програми й дані, що забезпечують працездатність системи й виконання нею своїх завдань (системне й прикладне

програмне забезпечення, бази даних і інші набори даних), а також архіви, журнали транзакцій, системні журнали й т.д.

Всі програмні засоби, які використовуються в системі повинні мати еталонні (дистрибутивні) копії. Їхнє місцезнаходження й відомості про відповідальних за їхнє створення, зберігання й використання повинні бути зазначені у формулярах на кожну ПЕОМ (робочу станцію). Там же повинні бути зазначені переліки наборів даних, підлягаючих страховому копіюванню, періодичність копіювання, місце зберігання й відповідальні за створення, зберігання й використання страхових копій даних.

Необхідні дії персоналу по створенню, зберіганню й використанню резервних копій програм і даних мають бути відбиті у функціональних обов'язках відповідних категорій персоналу КП "ГІКНВЦ" ДОР".

Кожний носій, що містить резервну копію, повинен мати мітку, що містить дані про клас, цінність, призначення збереженої інформації, відповідальних за створення, зберігання й використання, дату останнього копіювання, місце зберігання й ін.

Дублюючі апаратні ресурси призначені для забезпечення працездатності системи у випадку виходу з ладу всіх або окремих апаратних компонентів у результаті загрозливої кризової ситуації. Кількість і характеристики дублюючих ресурсів повинні забезпечувати виконання основних завдань системою в кожній з передбачених планом БРВ кризовій ситуації.

Ліквідація наслідків загрозливої або серйозної кризової ситуації має на увазі, можливо, більше повне відновлення програмних, апаратних, інформаційних і інших ушкоджених компонентів системи.

У випадку виникнення будь-якої кризової ситуації повинне проводитись розслідування причин її виникнення, оцінка заподіяного збитку, визначення винних і вживання відповідних заходів.

Розслідування кризової ситуації виробляється групою, призначеною керівництвом установи. Виводи групи доповідаються безпосередньо керівництву установи.

Якщо причиною загрозливої або серйозної кризової ситуації з'явилися недостатньо тверді заходи захисту й контролю, а збиток перевищив установлений рівень, то така ситуація є підставою для повного перегляду Плану захисту й Плану забезпечення безперервної роботи й відновлення.

Дії персоналу в кризовій ситуації залежать від ступеня її небезпеки.

У випадку виникнення ситуації, що потребує уваги, адміністратор (під)системи повинен провести її аналіз (розслідування) власними силами. Факт систематичного виникнення такої ситуації й вжиті заходи доводяться до відома керівництва підрозділу.

У випадку виникнення загрозливої або серйозної критичної ситуації дії персоналу включають наступні етапи:

- негайна реакція;
- часткове відновлення працездатності й поновлення обробки;
- повне відновлення системи й поновлення обробки в повному обсязі;
- розслідування причин кризової ситуації й установлення винних.

Етапи включають наступні дії:

Як негайна реакція:

- оператор, який виявив факт виникнення кризової ситуації, зобов'язаний негайно сповістити про це адміністратора системи.

Адміністратор повинен:

- довести до відома адміністраторів всіх суміжних (під)систем факт виникнення кризової ситуації для їхнього переходу на аварійний режим роботи (припинення роботи);

- визначити ступінь серйозності й масштаби кризової ситуації, розміри й зону поразки;

- сповістити персонал взаємодіючих підсистем про характер кризової ситуації й орієнтовний час поновлення обробки.

Відповідальними за цей етап є оператор (під)системи й адміністратор системи.

При частковому відновленні працездатності (мінімально необхідної для поновлення роботи системи в цілому, можливо із втратою продуктивності) і поновленні обробки:

- відключити уражені компоненти або перемкнутися на використання дублюючих ресурсів (гарячого резерву);

- якщо не відбулося ушкодження програм і даних, відновити обробку й сповістити про це персонал взаємодіючих (під)систем.

- відновити працездатність ушкоджених критичних апаратних засобів і іншого устаткування, при необхідності зробити заміну вузлів, що відмовили, і блоків резервними;

- відновити ушкоджене критичне програмне забезпечення, використовуючи еталонні (страхові) копії;

- відновити необхідні дані, використовуючи страхові копії;

- перевірити працездатність ушкодженої підсистеми, упевнитися в тім, що наслідку кризової ситуації не роблять впливу на подальшу роботу системи;

- повідомити операторів суміжних (під)систем про готовність до роботи;

- внести всі зміни даних за час із моменту створення останньої страхової копії (за поточний період, операційний день), для чого повинен здійснюватися "докат" на підставі інформації з журналів транзакцій або всі пов'язані з ушкодженої (під)системою користувачі повинні повторити дії виконані протягом останнього періоду (дня).

Відповідальним за цей етап є адміністратор системи, системний програміст і системний інженер.

Для повного відновлення системи в період неактивності:

- відновити працездатність всіх ушкоджених апаратних засобів, при необхідності зробити заміну вузлів, що відмовили, і блоків резервними;

- відновити й настроїти всі ушкоджені програми, використовуючи еталонні (страхові) копії;

- відновити всі ушкоджені дані, використовуючи страхові копії й журнали трансакцій;

- настроїти засоби захисту підсистеми відповідно до Плану захисту;

- про результати відновлення повідомити адміністратора системи (бази даних).

Відповідальними за цей етап є адміністратор (під)системи, системний програміст і системний інженер.

Далі проводиться розслідування причин виникнення кризової ситуації. Для цього необхідно відповісти на питання:

- випадкова або навмисна кризова ситуація?
- чи враховувалася можливість її виникнення в Плані захисту й Плані забезпечення безперервної роботи й відновлення?
- чи можна було неї передбачити?
- чи викликана вона слабістю засобів захисту й реєстрації?
- чи перевищив збиток від її встановлений рівень?
- чи є непоправний збиток і чи великий він?
- це перша кризова ситуація такого роду?
- чи є можливість точно визначити коло причетних?
- чи є можливість точно встановити винуватця?
- у чому причина кризової ситуації?
- чи досить наявного резерву?
- чи є необхідність перегляду Плану захисту?
- чи є необхідність перегляду Плану забезпечення безперервної роботи й відновлення?

Відповідальним за розслідування є адміністратор (під)системи. Звіт про результати розслідування й пропозиції по вдосконалюванню системи необхідно направити керівництву організації.

2. Порядок проведення профілактичних робіт засобів обчислювальної техніки

2.1. Профілактичні роботи проводяться строго відповідно до встановленого графіка. Графік проведення профілактичних робіт складається на наступний місяць адміністраторами систем і баз даних та затверджується начальниками відповідних відділів за узгодженням з керівниками підрозділів ОДА та обласної ради.

2.2. Адміністратор зобов'язаний включити в графік всі періодичні профілактичні роботи, незалежно від необхідності їхнього проведення.

2.3. Проведення профілактичних робіт повинне фіксуватися документально з описом переліку дій.

2.4. Профілактичні роботи на серверах.

До профілактичних робіт на сервері відносяться наступні роботи:

- аналіз журналів подій серверів (щодня);
- аналіз звітів системи безпеки (щодня);
- аналіз зміни складу груп безпеки Lotus;
- аналіз зміни складу груп безпеки в Active Directory;
- виявлення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів;
- виявлення спроб несанкціонованої зміни рівня доступу до ресурсів;
- перевірка працездатності поштових служб і служб Інтернету (щодня);
- аналіз Інтернет-трафіка (щодня);
- аналіз можливостей доступу користувачів до мережних ресурсів (щодня);

- перегляд звітів службових програм (щодня);
- перевірка мережної взаємодії;
- перевірка роботи сервісів і служб;
- перевірка наявності відновлень операційної системи й серверних додатків;
- профілактика баз даних;
- антивірусна профілактика сервера;
- перевірка цілісності операційної системи;
- примусова перевірка відмовостійкості системи;
- профілактика дискової й файлової підсистем на сервері;
- профілактичне зупинення сервера;
- складання звіту щодо доступу до Інтернет-ресурсів (за вимогою).

2.4.1. Профілактика цілісності операційної системи, мережної взаємодії, перевірка роботи сервісів і служб – проводяться в робочому порядку, оскільки в переважній більшості випадків не вимагають перезавантаження серверів.

2.4.2. Профілактика баз даних, перевірки на наявність вірусів, відновлень системи й серверних додатків, перевірка відмовостійкості системи, профілактика працездатності дискової й файлової підсистем, зупинка сервера для чищення й вентиляції проводяться в робочий час з обліком часу мінімального завантаження серверів. Керівники підрозділів зобов'язані довести до відома персоналу підрозділів інформацію про майбутню профілактику й можливі відключення живлення сервера.

2.4.3. Профілактичні роботи на серверах, що вимагають тривалого (більше 1 години) відключення і здатні вплинути на робочі процеси, проводяться у вихідні дні, з оплатою роботи співробітників відповідно до існуючого законодавства.

2.4.4. У випадку виявлення кількаразових спроб несанкціонованого доступу до ресурсів, вірусу в локальній мережі або іншої позаштатній ситуації, що ставить під загрозу нормальне проходження інформаційних потоків, системний адміністратор зобов'язаний у найкоротший строк довести це до відома начальника підрозділу.

2.5. Профілактичні роботи на робочих станціях.

До профілактичних робіт на робочій станції відносяться:

- перевірка відновлення клієнтських додатків;
- перевірка часу останнього відновлення антивірусних баз;
- виявлення спроб несанкціонованої установки додатків користувачем (щодня);
- видалення тимчасових і застарілих копій файлів (по необхідності);
- виконання інших робіт, безпосередньо пов'язаних із працездатністю робочих станцій (з необхідності).

2.5.1. Загальна профілактика робочих станцій, перевірки на наявність вірусів, відновлень операційної системи й клієнтських додатків проводяться в робочий час із урахуванням часу мінімального завантаження робочих станцій. Керівники підрозділів зобов'язані довести до відома персоналу підрозділів інформацію про майбутню профілактику.

2.5.2. У випадку виявлення програмного забезпечення (далі – ПЗ), що не входить у Перелік ПЗ, використовуваного в ОДА, співробітник зобов'язаний довести цей факт до

відома адміністратора мережі. Самостійно встановлене користувачем ПЗ повинне бути вилучене незалежно від необхідності його наявності в системі.

2.5.3. Про будь-які зміни конфігурації апаратної частини робочого місця користувача, виявлених у процесі профілактичних робіт, співробітником складається службова записка на ім'я начальника підрозділу.

3. Порядок технічного забезпечення проведення презентаційних заходів облдержадміністрації (колегії, "круглі столи", семінари, тощо)

3.1. Визначення приміщень для проведення презентаційних заходів, які повинні надавати такі можливості (ресурси):

- використання звукопідсилювального обладнання для учасників презентаційних заходів;
- використання мультимедійного обладнання для показу на спеціальних екранах будь - яких ілюстративних та текстових матеріалів, презентацій, відеофільмів тощо;
- електронного стенографування процесу презентаційних заходів;
- повного запису звуку на носії в процесі презентаційних заходів;
- використання систем синхронного перекладу;
- блокування (глушіння) роботи мобільних телефонів та інших електронних пристроїв.

3.2. В разі необхідності проведення презентаційних заходів в іншому, спеціально не обладнаному приміщенні, за згодою з відповідальною особою з боку Замовника, переміщення до цього приміщення технічних засобів Замовника:

- мобільний ПК типу "Notebook";
- мультимедійний проектор;
- мультимедійний екран;
- звукопідсилювальне обладнання;
- система синхронного перекладу.

3.3. Оформлення заявки на технічне забезпечення заходу.

3.4. Проведення повної перевірки працездатності вказаних в заявці ресурсів не менше, як за 30 хвилин, або за інший час, за узгодженням з відповідальною особою Замовника.

3.5. Забезпечення працездатності ресурсів під час проведення заходів.

3.6. Проведення щомісячно профілактики презентаційних ресурсів.

4. Порядок підключення користувачів до ресурсу "Ліга:Закон"

4.1.Підключення комп'ютерів користувачів у приміщеннях Замовника до ліцензійного ресурсу "Ліга:Закон" проводиться на підставі заявки за встановленою формою.

4.2. Перевірка протягом одного робочого дня наявність та працездатність вказаних в заявці комп'ютерів з метою визначення їх готовності до підключення до ресурсу "Ліга:Закон";

4.3. Виконання, з додержанням діючих вимог, підключення вказаних у заявці комп'ютерів до ресурсу "Ліга:Закон" у приміщенні користувача.

4.4. Проведення інструктажу користувача з демонстрацією порядку користування ресурсом “Ліга:Закон”.

5. Порядок підключення комп’ютерів користувачів до мережі Інтернет;

5.1.Підключення комп’ютерів у приміщеннях Замовника до Інтернет проводиться на підставі заявки за встановленою формою.

5.2. Перевірка протягом одного робочого дня наявність та працездатність вказаних в заявці комп’ютерів з метою визначення їх готовності до підключення до мережі Інтернет.

5.3. Виготовлення, при необхідності, “патч-кордів” для фізичного підключення вказаних у дорученні (заявці) комп’ютерів до мережі Інтернет;

5.4. Виконання, з додержанням діючих вимог, підключення вказаних у заявці комп’ютерів до мережі Інтернет у приміщенні користувача.

5.5. Проведення інструктажу користувача з демонстрацією порядку користування Інтернет.

6. Порядок підключення комп’ютерів користувачів до ресурсу “електронна пошта”

6.1. Підключення комп’ютерів у приміщеннях Замовника до електронної пошти проводиться на підставі заявки за встановленою формою.

6.2. Присвоєння користувачу, комп’ютер якого повинен бути підключений до ресурсу “електронна пошта”, поштової адреси у відповідності з вказаним у заявці “ім’ям” користувача.

6.3. Перевірка протягом одного робочого працездатність вказаних у заявці комп’ютерів з метою визначення їх готовності до підключення до ресурсу “електронна пошта”.

6.4. Виконання з додержанням діючих вимог, підключення вказаних у заявці комп’ютерів до ресурсу “електронна пошта” у приміщенні користувача.

6.5. Занесення ПІБ користувача та присвоєну поштову адресу комп’ютера до адресної книги користувачів ресурсу “електронна пошта”.

6.6. Проведення інструктажу користувача з демонстрацією порядку формування, відправлення та прийому електронної кореспонденції.

7. Порядок інсталяції, поновленні працездатності, або перенесення програмного забезпечення

7.1.Проведення інсталяції, поновлення працездатності, або перенесення програмного забезпечення на засоби обчислювальної техніки у приміщеннях Заявника або у приміщеннях КП “ГІКНВЦ” ДОР” проводиться на підставі заявки за встановленою формою (лише ліцензійне ПЗ надане Замовником або вільне ПЗ):

7.2. Протягом одного робочого дня підготувати, встановити (або перенести) та перевірити працездатність вказаного у дорученні (заявці) програмного забезпечення.

7.3. В разі поновлення працездатності програмного забезпечення повинно бути складено Акт дефектації програмного забезпечення з наданням точних, або вірогідних причин втрати працездатності програмного забезпечення.

8. Порядок підключення користувачів до локальних обчислювальних мереж (ЛОМ)

8.1.Підключення комп'ютерів до ЛОМ виконується у приміщеннях Заявника на підставі заявки за встановленою формою.

8.2. Протягом одного робочого дня перевірити наявність та працездатність вказаних у заявці комп'ютерів з метою визначення їх готовності до підключення.

8.3. Виготовити, при необхідності, "патч-корди" для фізичного підключення вказаних у заявці комп'ютерів до ЛОМ.

8.4. Виконати, з додержанням діючих вимог, підключення вказаних у заявці комп'ютерів до ЛОМ у приміщенні користувача.

8.5. Провести інструктаж з користувачем щодо порядку програмного підключення до ЛОМ.

9. Порядок розширення, модернізації або ремонту локальних обчислювальних мереж

9.1.Надання послуг щодо розширення, модернізації або ремонту локальних обчислювальних мереж (ЛОМ) проводиться на підставі заявок за встановленою формою.

9.2. Проведення обстеження приміщень в термін не більше, як за добу, для забезпечення виконання робіт з розширення, модернізації або ремонту ЛОМ.

9.3. Передача Замовником відповідальному виконавцю копію плану приміщення для визначення траси проходження ЛОМ та розробки проекту прокладання ЛОМ.

9.4. Оформлення проекту прокладання ЛОМ та узгодження проекту з Замовником.

9.5. Визначення терміну прокладення ЛОМ в процесі узгодження проекту.

9.6. Прокладання ЛОМ у приміщенні у відповідності з узгодженим проектом.

9.7. Проведення перевірки працездатності ЛОМ.

9.8. Передача ЛОМ в експлуатацію.

10. Порядок встановлення та переміщення засобів обчислювальної техніки

10.1. Підставами для надання послуг щодо встановлення засобів обчислювальної техніки фахівцями головного інформаційно-комунікаційного і науково-виробничого центру області є:

- доручення голови обласної державної адміністрації/голови обласної ради;
- доручення директора КП "ГІКНВЦ" ДОР" або його заступника;
- заявка за встановленою формою, підписана уповноваженою особою.

У заявці (дорученні) повинно бути зазначено:

- приміщення, в якому належить встановити засоби обчислювальної техніки або вказані приміщення з якого і до якого необхідно їх перемістити;
- перелік засобів обчислювальної техніки, що підлягають встановленню /переміщенню;
- П.І.Б користувача.

10.2. Після одержання копії зареєстрованого доручення (заявки) з резолюцією директора КП "ГІКНВЦ" ДОР" та відміткою відповідального виконавця виконавець повинен:

- протягом одного робочого дня перевірити наявність, підготувати вказані у дорученні (заявці) засоби обчислювальної техніки та перевірити їх працездатність, в т.ч., при необхідності виконати інсталяцію/перенесення програмних засобів;
- встановити вказані у дорученні (заявці) засоби обчислювальної техніки у приміщенні / приміщення, до якого необхідно їх перемістити, вказаному у заявці;
- скласти акт здачі-приймання виконаних робіт та завізувати його у Заявника;
- передати завізований акт здачі-приймання виконаних робіт відповідальному виконавцю;
- оформлений акт протягом 30 хвилин після його узгодження з уповноваженим представником Замовника відповідальний виконавець повинен передати до підрозділу контролю та аналізу КП "ГІКНВЦ" ДОР".

11. Порядок технічного забезпечення, ремонту засобів інформатизації та заправки картриджів

11.1. Оформлення заявки на проведення робіт за встановленою формою.

11.2. Проведення діагностики з метою перевірки працездатності протягом 1 робочого дня.

11.3. У випадку необхідності проведення ремонту засобу інформатизації або заправки чи регенерації картриджу, вилучення засобу у користувача та замовлення необхідних витратних матеріалів протягом двох робочих днів.

11.4. Оформлення акту дефектації у випадку неможливості відновлення працездатності та передача замовнику для оформлення акту списання.

11.5. Проведення ремонту протягом 2 робочих днів від дня поставки необхідних витратних матеріалів.

12. Порядок технічного забезпечення системи "Стенографування"

12.1.Технічне забезпечення системи "Стенографування", яке замовляється при проведенні презентаційних (або інших) заходів (колегії, "круглі столи", семінари тощо) керівництвом Дніпропетровської обласної державної адміністрації та керівництвом Дніпропетровської обласної Ради на підставі доручення голови обласної державної адміністрації, голови обласної ради, заявок за встановленою формою.

12.2. Визначення обладнаних приміщень для стенографування.

12.3. Організація повної перевірки працездатності системи "Стенографування" (гучність, якість, безперервність звуку, функціонування серверу системи "Стенографування" та працездатності клієнтських місць) не менше, як за 30 хвилин, або інший час, узгоджений з відповідальною особою з боку обласної державної адміністрації (обласної ради), до початку заходу.

12.4.Проведення настроювання та тестування обладнання сумісно з персоналом, який виконує завдання з технічного забезпечення проведення презентаційних та інших заходів.

12.5. Забезпечення безумовної працездатності системи "Стенографування" під час проведення заходів.

12.6. Щотижнева перевірка працездатності системи "Стенографування".

13. Порядок технічного супроводження спеціального ПЗ

13.1. Підставами для надання послуг поновлення працездатності, або перенесення програмного забезпечення фахівцями головного інформаційно-комунікаційного і науково-виробничого центру області є:

- доручення директора КП "ГІКНВЦ" ДОР" або його заступників, голови обласної державної адміністрації, голови обласної ради;
- заявка за встановленою формою, підписана уповноваженою особою.

У дорученні (заявці) повинно бути зазначено:

- приміщення, комп`ютер, на який належить встановити програмне забезпечення (або поновити працездатність програмного забезпечення) згідно доручення (заявки);
- в разі перенесення програмного забезпечення з комп`ютера на комп`ютер, в дорученні (заявці) повинні бути указані приміщення та комп`ютери: з якого і на який комп`ютер має бути перенесено програмне забезпечення;
- відомості про наявність встановленого ліцензійного програмного забезпечення (MS), яке необхідне для функціонування спеціального ПЗ;
- П.І.Б. користувача.

13.2. Після одержання копії зареєстрованого доручення (заявки) з резолюцією директора КП "ГІКНВЦ" ДОР" та відміткою відповідального виконавця, виконавець повинен:

- протягом терміну, вказаному у резолюції для виконавця, підготувати, встановити (або перенести) та перевірити працездатність спеціального програмного забезпечення;
- в разі поновлення працездатності програмного забезпечення повинний бути складений Акт дефектації програмного забезпечення з наданням точних, або вірогідних причин втрати працездатності програмного забезпечення;
- провести відповідний інструктаж користувача з демонстрацією порядку користування;
- скласти акт здачі-приймання виконаних робіт та завізувати його у Заявника;
- передати завізований акт здачі-приймання виконаних робіт відповідальному виконавцю;
- оформлений акт протягом доби після його узгодження з уповноваженим представником замовника відповідальний виконавець повинен передати до підрозділу КП "ГІКНВЦ" ДОР".

14. Порядок технічного забезпечення та адміністрування системи електронного документообігу "ДОК ПРОФ":

14.1.Інсталяція та настроювання автоматизованого робочого місця (далі – АРМ) ПЗ "ДОК ПРОФ" на ПЕОМ користувача;

14.2. Проведення профілактичного обслуговування з АРМ "ДОК ПРОФ";

14.3. Забезпечення надійного функціонування бази даних ПЗ "ДОК ПРОФ" на сервері Oracle;

14.4. Забезпечення резервування бази даних ПЗ "ДОК ПРОФ" на сервері Oracle та її відновлення в разі втрати працездатності;

14.5. Надання консультацій користувачам ПЗ "ДОК ПРОФ";

14.6. Проведення навчань та тренінгів користувачів ПЗ "ДОК ПРОФ";

14.7. Розширення функціональних можливостей ПЗ "ДОК ПРОФ" – розробка та впровадження звітів згідно із заявками користувачів.

15. Порядок технічного забезпечення та адміністрування системи цифрової та IP-телефонії:

15.1. Підключення та настройка апарату системи цифрової та IP-телефонії;

15.2. Розвиток та модернізація ЛОМ для виконання заявок Замовника щодо підключення користувача до системи цифрової та IP-телефонії;

15.3. Проведення профілактичного обслуговування станції CS 1000;

15.4.Забезпечення надійного функціонування IT-мережі IP-телефонії;

15.5. Надання консультацій користувачам цифрової та IP-телефонії;

15.6. Проведення навчань користувачів ПЗ цифрової та IP-телефонії.

16. Порядок навчання державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування інформаційним технологіям та електронному документообігу

16.1. Підставою для проведення навчання державних службовців фахівцями головного інформаційно-комунікаційного і науково-виробничого центру області є заявка, підписана директором департаменту цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської обласної державної адміністрації.

У заявці повинно бути зазначено:

- дата та час проведення навчань;
- кількість службовців;
- тематика;
- відповідальний від облдержадміністрації за проведення навчань.

16.2. Заняття проводяться у будь-якому визначеному приміщенні.

16.3. Після одержання копії зареєстрованої заявки з резолюцією директора КП "ГІКНВЦ" ДОР" відповідальні за навчання виконавці повинні:

- протягом терміну, вказаного у резолюції для виконавця, підготувати, встановити перевірити працездатність необхідного програмного забезпечення та провести відповідні системні настроювання комп`ютерів, які використовуються в учбовому процесі;
- у визначений термін провести відповідні учбові заняття із користувачами з демонстрацією порядку користування відповідним програмним забезпеченням та відпрацюванням практичних навиків користувачів;
- скласти акт здачі-приймання виконаних робіт та підписати його у Замовника;

- оформлений акт протягом 30 хвилин після його узгодження з замовником відповідальний виконавець повинен передати до КП "ГІКНВЦ" ДОР".

17. Порядок технічної підтримки офіційного веб-сайту облдержадміністрації

17.1. Виконання регламенту по перевірці функціонування засобу інформатизації, на якому встановлено веб-сайт облдержадміністрації.

17.2. Перевірка доступності веб-сайту облдержадміністрації з локальної мережі.

17.3. Перевірка доступності веб-сайту облдержадміністрації зі сторони мережі Інтернет (за допомогою зовнішніх агентів тестування).

17.4. Перевірка контенту (інформаційного наповнення).

17.5. Перевірка функціонування функції пошуку.

17.6. Перевірка та спостереження за політикою доступу до сайту.

18. Порядок контролю за використанням програмного забезпечення, придбання та подовження ліцензій на їх використання

18.1. Отримання від Замовника носіїв з ліцензійним програмним забезпеченням та ліцензій на його використання.

18.2. Отримання від виробника програмного продукту інсталяційної версії в разі придбання програмного забезпечення без носіїв.

18.3. Проведення встановлення (оновлення) програмного забезпечення на засобах інформатизації СІАЗ.

18.4. Ведення обліку та контролю за термінами закінчення ліцензійних угод.

18.5. Формування загальних річних пропозицій щодо поновлення, заміни та придбання нового ліцензійного програмного забезпечення.

18.6. Сповіщення Замовника не менш ніж за три місяці про номенклатуру програмного забезпечення, у яких закінчується термін ліцензійних угод.

Від ВИКОНАВЦЯ:
Директор

В.А. ГЕБРІН

М.П.

Від ЗАМОВНИКА:
Директор департаменту

Є.А.ДОН

М.П.

Додаток 3
до технічного завдання

РЕГЛАМЕНТ
обслуговування засобів інформатизації

1. З метою забезпечення оперативної діяльності керівництва області заявки на ремонт та обслуговування засобів інформатизації оформлюються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування Дніпропетровської області через електронну систему ServiceDesk (Додаток 1 до додатку 1 до технічного завдання) або за допомогою Диспетчера.
2. Приймання (Додаток 1 до додатку 3 до технічного завдання) – видача (Додаток 2 до додатку 3 до технічного завдання) засобів інформатизації на ремонт та обслуговування здійснюється із складанням відповідних актів. Дані Акти складається у двох оригінальних екземплярах, що мають однакову юридичну чинність, по одному для кожної із сторін.
3. Приймання-видача засобів інформатизації здійснюється з 9 до 18 годин, за адресою: м. Дніпро, просп. Олександра Поля, 2.
4. Терміни виконання робіт та надання послуг по технічному обслуговуванню та ремонту засобів інформатизації здійснюються відповідно до додатку 2 до Додатку 1 до технічного завдання

Додатки:
Додаток 1. Форма акту приймання в технічне обслуговування
Додаток 2. Форма акту приймання - передачі виконаних робіт

Від ВИКОНАВЦЯ:
Директор

Комунальне підприємство «Головний інформаційно-комунікаційний науково-виробничий центр» Дніпропетровської обласної ради» і.к.13435515 Україна, м.Дніпро

В.А.ГЕБРІН

М.П.

Від ЗАМОВНИКА:
Директор департаменту

Департамент цифрової трансформації, інформатизації та електронного урядування Дніпропетровської обласної державної адміністрації • код в ЄДРПОУ 33668779 • Україна

Є.А.ДОН

М.П.

Додаток 1
до додатку 3 до технічного завдання

АКТ приймання в технічне обслуговування:

____.__.202_р. *Екземпляр Клієнта*

Здав: _____ телефон _____

Прізвище _____ Ім'я _____ По батькові _____

Прийняв:

Прізвище _____ Ім'я _____ По батькові _____

№	Найменування обладнання	Інвентарний номер	Заплановані роботи
1		_____	

Здав _____ . Прийняв _____

(підпис) (підпис)

Дані користувача для реєстрації:

Прізвище:

Ім'я:

По батькові:

(П.І.Б. підпис) (підпис)

місце відриву - місце відриву - місце відриву - місце відриву - місце відриву - місце відриву

АКТ приймання в технічне обслуговування:

____.__.202_г. *Екземпляр Виконавця*

Здав: _____ телефон _____

Прізвище: _____ Ім'я _____ По батькові _____

Прийняв:

Прізвище: _____ Ім'я _____ По батькові _____

№	Найменування обладнання	Інвентарний номер	Заплановані роботи
1		_____	

Здав _____ . Прийняв _____

(підпис) (підпис)

Дані користувача для реєстрації:

Прізвище:

Ім'я:

По батькові:

Додаток 2
до додатку 3 до технічного завдання

АКТ
приймання - передачі виконаних робіт

м. Дніпро «__» _____ 202__ р.

Комунальне підприємство „Головний інформаційно-комунікаційний і науково-виробничий центр" Дніпропетровської обласної ради (КП "ГІКНВЦ" ДОР"), далі за текстом – "ВИКОНАВЕЦЬ", в особі директора **ГЕБРІНА Віталія Анатолійовича**, який діє на підставі Статуту, з одного боку, і _____, іменоване надалі "ЗАМОВНИК" в особі _____, з іншого боку, а при згадуванні разом іменовані надалі СТОРОНИ, склали даний Акт про таке:

1. Виконавець виконав і передав, а Замовник прийняв результати наступних робіт:

№	Найменування	Інвентарний номер	Обсяг
1			
2			
3			

2. Претензій до обсягу і якості результатів виконаних робіт, а також до строків виконання робіт Замовник не має.
3. Даний Акт складено у двох оригінальних екземплярах, що мають однакову юридичну чинність, по одному для кожної із Сторін.

ПІДПИСИ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ВИКОНАВЕЦЬ: **ЗАМОВНИК:**

_____ _____

Додаток 4
до технічного завдання

Форма щомісячного технічного звіту про надані послуги

1. Найменування

ЗВІТ № __

до договору від __ _____ 202_ року № ____

за_____ місяць 202_ року

предмет договору:

„Професійні послуги у комп'ютерній сфері" згідно з ДК 021:2015 код 72590000-7 (послуги по продовженню створення та забезпечення функціонування у 2024 році систем інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування на виконання пункту 4.1 завдань регіональної програми інформатизації „Дніпропетровщина: цифрова трансформація" на 2023–2025 роки)

2. Зміст

1. Адміністрування та оренда каналів зв'язку та передачі даних до віддалених структурних підрозділів ОДА, адміністрування та оренда каналів зв'язку та доступу до мережі Інтернет.

2. Технічне обслуговування технологічних систем ЕКЦ області, оренда площі та обслуговування ліній зв'язку ПАТ ДФ „Укртелеком".

3. Утримання виробничих приміщень, які забезпечують виконання завдань регіональної програми інформатизації.

4. Щоденне забезпечення технічної підтримки та безперебійного функціонування СІАЗ Дніпропетровської облдержадміністрації:

4.1. критичні збої систем: їх причини та тривалість (відсутні / або дата, час, тривалість хв.);

4.2. кількість заблокованих СПАМ-розсилок, які містять шкідливе програмне забезпечення;

4.3. інформація стосовно інцидентів згідно із заявками органів місцевої виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

4.4. ліцензійне програмне забезпечення ЕКЦ області, яке використовується (найменування та кількість).

5. Послуги з відновлення працездатності існуючого обладнання:

кількість заявок всього:___, з них

заявки, які виконані:____ ;

заявки, які виконуються:____.

3. Додатки.

Додаток А. Акти здачі-приймання послуг за виконаними заявками.

Додаток Б. Матеріали та комплектуючі, що використані при проведенні системно-технічного обслуговування й ремонтах засобів інформатизації.

4. Вимоги до оформлення звіту.

Аркуші Звіту – формат А4, одно - двосторонній друк, шрифт – розмір 12-14, ксерокопії – чорно-білі, прошиті з жорсткими обкладинками. У розділах Звіту надаються технічні характеристики наданих послуг за напрямками. До додатків А та Б надаються копії звітних документів. Технічний звіт готується і затверджується Виконавцем та надається на погодження Замовникові.

Від ВИКОНАВЦЯ:
Директор

В.А. ГЕБРІН

М.П.

Від ЗАМОВНИКА:
Директор департаменту

Є.А.ДОН

М.П.