

ДОГОВІР № 02/10-КІТ-17
про надання послуг за кошти обласного бюджету

м. Дніпро

«04» вересня 2017 року

Управління інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської облдержадміністрації в особі начальника управління Шаповалової Тетяни Миколаївни, яка діє на підставі Положення про управління (далі – Замовник), з однієї сторони, та Товариство з обмеженою відповідальністю «Комп'ютерні Інформаційні Технології», в особі Генерального директора Єфремова Олександра Сергійовича, що діє на підставі Статуту, (далі – Виконавець), з іншої сторони, разом – Сторони, уклали даний Договір (далі Договір) про наступне:

І. Предмет договору

1.1. Виконавець зобов'язується надати Замовнику послуги згідно з предметом закупівлі ДК 021:2015 код 72260000-5 «Послуги пов'язані з програмним забезпеченням» (Послуги із запровадження інтегрованої платформи Інтернет-порталів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування на базі веб-порталу електронних звернень громадян (e-contact.dp.gov.ua) і офіційного веб-сайту Дніпропетровської облдержадміністрації (adm.dp.gov.ua) на виконання п. 2.7. завдань регіональної програми інформатизації “Електронна Дніпропетровщина” на 2017–2019 роки”), згідно з переліком послуг (Додаток 1), який є невід'ємною частиною Договору.

1.2. Технічні вимоги до послуг наведено у Додатку 2.

1.3. Виконання Договору передбачає надання послуг з розроблення, постачання та тестування програмного забезпечення, оброблення даних та надання консультацій та інформації з питань інформатизації, у тому числі з використанням комп'ютерних систем, та інших послуг, які визначаються Календарним планом надання послуг, що міститься у Додатку 3 до цього Договору і є невід'ємною частиною цього Договору.

ІІ. Якість послуг

2.1 Виконавець повинен надати Замовнику послуги, якість та комплектність яких має відповідати умовам цього Договору та Технічним вимогам (Додаток 2), Виконавець гарантує якість та комплектність наданих послуг вимогам стандартів, технічних вимог та нормативів, що діють на території України.

2.2. Виконавець забезпечує гарантійну підтримку наданих послуг протягом 6 (шести) місяців від дати підписання Акту приймання-передачі послуг відповідно до умов цього Договору.

2.3. Якщо протягом строку гарантійної підтримки виявляються дефекти в роботі програмного забезпечення або його невідповідність умовам цього Договору, Виконавець зобов'язується своїми засобами і за власні кошти усунути недоліки у погоджені Сторонами строки.

III. Ціна Договору

3.1. Ціна цього Договору становить **670 000,00** (Шістсот сімдесят тисяч) гривень 00 копійок, у тому числі ПДВ 00 гривень 00 копійок (відповідно до пункту 26-1 підрозділу 2 розділу XX ПКУ).

3.2. Ціна за послуги не підлягає коригуванню протягом дії Договору незалежно від коливань ринкових цін та індексу інфляції.

Виконавець визначає ціну з урахуванням усіх своїх витрат, податків і зборів, що сплачуються або мають бути сплачені.

3.3. Обсяги надання послуг можуть бути зменшені залежно від реального фінансування видатків Замовника.

IV. Порядок здійснення оплати

4.1 Оплата послуг Виконавця за цим Договором здійснюється Замовником в безготівковій формі на рахунок Виконавця на підставі виставлених Виконавцем рахунків відповідно до Календарного плану згідно з Додатком 3 до цього договору. Оплата має бути здійснена протягом 10 (десяти) робочих днів з дати підписання відповідного Акту приймання–передачі наданих послуг та звіту про надані послуги за кожним етапом відповідно до Календарного плану згідно з Додатком 3 до цього договору.

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

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

V. Надання послуг

5.1. Строки надання послуг визначаються Календарним планом надання послуг, що міститься у Додатку 3 до цього Договору і є невід'ємною частиною цього Договору.

5.2. Місце надання послуг здійснюється за адресою: 49004, м. Дніпро, проспект Олександра Поля, буд. 1.

5.3. Факт надання послуг Виконавцем за цим Договором оформлюється Сторонами шляхом складання Акту приймання–передачі послуг та звіту про надані послуги за кожним етапом.

5.4. Відповідальним за підготовку Акту приймання – передачі послуг та звіту про надані послуги за кожним етапом за цим Договором є Виконавець.

5.5. Після закінчення надання послуг Виконавець оформлює результати наданих послуг у формі Акту приймання – передачі послуг та звіту про надані послуги за кожним етапом, які повинні засвідчувати той факт, що Виконавець належним чином надав послуги, та Сторони не мають взаємних претензій. Виконавець надає вищезазначені акти та звіти про надані послуги за кожним етапом Замовнику протягом п'яти банківських днів з моменту надання послуг, але не пізніше п'яти календарних днів з моменту закінчення строку виконання послуг, визначеного Календарним планом надання послуг.

5.6. Якщо надані послуги відповідають Технічним вимогам, надані в повному обсязі, належної якості та в строк, встановлений цим Договором, Замовник не

пізніше ніж через п'ять календарних днів з моменту отримання примірників Акту приймання-передачі послуг та звіту про надані послуги за кожним етапом, підписує Акт приймання-передачі послуг та звіт про надані послуги за кожним етапом і передає Виконавцю.

5.7. Якщо надані послуги, повністю або частково, не відповідають Технічним вимогам та/або надані не в повному обсязі, та/або не в строк, та/або не належної якості, Замовник може відмовитись від прийняття послуг шляхом не підписання (відмови від підписання) Акту приймання-передачі послуг.

5.8. У разі виникнення ситуації, встановленої пунктом 5.7. цього Договору, Сторони вирішують таку ситуацію шляхом переговорів у якомога найкоротший строк з одночасним оформленням акту про усунення недоліків.

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. Прийняти послуги згідно з актом приймання-передачі послуг.

6.2. Замовник має право:

6.2.1. Достроково розірвати цей Договір у разі невиконання зобов'язань Виконавцем, повідомивши про це його у строк 10 (десять) календарних днів до дати розірвання;

6.2.2. Контролювати надання послуг у строки, встановлені цим Договором;

6.2.3. Повернути рахунок Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів, зазначених у пункті 4.1 розділу IV даного Договору.

6.3. Виконавець зобов'язаний:

6.3.1. Забезпечити надання послуг у строки, встановлені цим Договором;

6.3.2. Забезпечити надання послуг, якість яких відповідає умовам, установленим розділом II цього Договору;

6.3.3. Передати Замовнику експлуатаційну документацію в паперовому та в електронному вигляді на оптичних носіях (1 примірник);

6.3.4. Передати Замовнику невиключні майнові права інтелектуальної власності (безстрокове право користування цим програмним забезпеченням, з правом передачі користування програмним забезпеченням та/або повноважень на його користування третім особам та не передбачає обмежень щодо території дії переданих майнових прав інтелектуальної власності).

6.4. Виконавець має право:

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

6.4.2. На дострокове надання послуг за погодженням Замовника;

6.4.3. У разі невиконання зобов'язань Замовником Виконавець має право достроково розірвати цей Договір, повідомивши про це Замовника у строк 10 календарних днів.

VII. Відповідальність сторін

7.1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та цим Договором.

7.2. У разі невиконання або прострочення виконання зобов'язань щодо терміну надання послуг, визначеного Замовником та Виконавцем, Виконавець сплачує Замовнику пеню у розмірі 0,1 % від вартості послуг, за кожен день прострочення виконання зобов'язання, починаючи з наступного дня визначеного терміну надання послуг.

7.3. У разі невмотивованої відмови Замовника від отримання послуг, наданих в строк, вказаний в Договорі, він зобов'язаний сплатити Виконавцю штраф в розмірі 0,1% від вартості наданих послуг.

7.4. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання взятих на себе зобов'язань.

VIII. Обставини непереборної сили

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

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

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

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

IX. Вирішення спорів

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

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

X. Строк дії договору

10.1 Договір набуває чинності з дати його укладення і діє з моменту його підписання до 31 грудня 2017 року, але в будь-якому випадку до повного виконання Сторонами зобов'язань за цим Договором в частині розрахунків.

10.2 Замовник має право в односторонньому порядку відмовитись від отримання Послуг в будь-який час, письмово попередивши про це Виконавця за 30 календарних днів до бажаної дати на умовах повної оплати вартості фактично наданих послуг.

10.3 Договір може бути розірваний в односторонньому порядку з ініціативи Виконавця у випадках, передбачених чинним законодавством України.

10.4 Зміни до Договору можуть вноситися тільки за наявності письмового погодження Сторін у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

10.5 Цей Договір укладається і підписується у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу.

XI. Інші умови

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

11.2. У випадках, не передбачених у цьому Договорі, Сторони керуються чинним законодавством України.

XII. Додатки до договору

12.1 Невід'ємною частиною цього Договору є:

Перелік послуг – Додаток 1.

Технічні вимоги до послуг – Додаток 2.

Календарний план – Додаток 3.

XIII. Місцезнаходження та банківські реквізити сторін

Замовник:

Управління інформаційних технологій та
електронного урядування
Дніпропетровської облдержадміністрації

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

Р/р № 35418004011566 в
ГУДКСУ у Дніпропетровській області,
МФО 805012

ЄДРПОУ 33668779,
Не є платником податку на прибуток



Начальник управління

Т.М.ШАПОВАЛОВА

МП

Виконавець:

ТОВ «Комп'ютерні інформаційні
технології»

Юридична адреса:
01004, м. Київ,
вул. Горького, буд. 26/26, оф. 28

Фактична адреса:
04071 м. Київ,
вул. Костянтинівська, 2А, 5-й поверх
ЄДРПОУ: 35508814
ІПН 355088126506

п/р 26003056118607
в Філії КиївСіті ПАТ КБ Приватбанк,
м. Київ, Україна
МФО 380775
ЄДРПОУ: 35508814
ІПН 355088126506
Є платником податку на прибуток



Генеральний директор

О.С. ЄФРЕМОВ

Перелік послуг
до Договору про надання послуг за кошти обласного бюджету

Етапи	Найменування етапу послуг	Вартість, грн., у т.ч. ПДВ
1 етап	Розробка прототипів шаблонів сторінок для монітору та мобільного пристрою. Розробка графічного дизайну: кольорова гама, типографіка, елементи інтерфейсу, створення макетів дизайну основних веб-сторінок.	200 000,0
2 етап	Розробка програмного забезпечення компонентів порталу, підключення верстки, налаштування адмінцентру інтернет-сайту.	270 000,0
3 етап	Наповнення контентом інтернет-сайту, створення структури розділів та сторінок.	50 000,00
4 етап	Навчання користувачів адміністративного центру, налаштування груп користувачів та прав доступу, створення облікових записів модераторів та адміністраторів.	150 000,00
УСЬОГО:		670 000,00
ПДВ:		0,00
РАЗОМ:		670 000,00

ЗАМОВНИК

Начальник управління інформаційних технологій та електронного урядування
Дніпропетровської облдержадміністрації



Т.М. ШАПОВАЛОВА

ВИКОНАВЕЦЬ

Генеральний директор
ТОВ «Комп'ютерні інформаційні технології»



О.С. ЄФРЕМОВ

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

на запровадження інтегрованої платформи

Інтернет-порталів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування на базі веб-порталу електронних звернень громадян (e-contact.dp.gov.ua) і офіційного веб-сайту Дніпропетровської облдержадміністрації (adm.dp.gov.ua)

1.1. Засади розробки

Програмний комплекс інтегрованої платформи Інтернет-порталів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування на базі веб-порталу електронних звернень громадян (e-contact.dp.gov.ua) і офіційного веб-сайту (далі – Сайт) Дніпропетровської облдержадміністрації (adm.dp.gov.ua) (далі – ДОДА) передбачається використовувати на діючій платформі «Комп'ютерна програма «Система організації та керування інформаційними ресурсами та інтернет-порталами», на яку є Рішення Державного департаменту інтелектуальної власності Міністерства освіти і науки України про реєстрацію договору, який стосується право автора на твір від 25.01.2010 № 1271. Зазначений Програмний комплекс інтегрованої платформи розробляється на виконання:

- Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- Закону України «Про звернення громадян»;
- Постанови КМУ №3 від 04.01.02 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»,
- Постанови КМУ від 26 вересня 2013 р. № 730 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 і від 29 серпня 2002 р. № 1302» (інформація на офіційному веб-сайті повинна бути доступною для користувачів з вадами зору та слуху);
- Розпорядження голови Дніпропетровської облдержадміністрації №Р-318/0/3-11 від 12.05.2011 «Про організацію роботи з питань оприлюднення в мережі Інтернет офіційної інформації про діяльність Дніпропетровської облдержадміністрації, її структурних підрозділів та райдержадміністрацій»;
- Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;
- Розпорядження голови Дніпропетровської облдержадміністрації від 15 лютого 2008 року №Р-54/0/3-08 «Про забезпечення виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;
- Розпорядження голови Дніпропетровської облдержадміністрації № Р-234/0/3-12 від 10.04.2012 року «Про створення Дніпропетровського обласного контактного центру»;
- Положення про веб-сайт бюджетної установи «Дніпропетровський обласний контактний центр» у мережі Інтернет (e-contact.dp.gov.ua).

1.2 Мета робіт

Цілі та основні завдання:

- побудова єдиної інтегрованої платформи Інтернет-порталів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування для формування єдиного інформаційного простору для мешканців Дніпропетровської області;
- інтеграція та/або міграція до єдиної інтегрованої платформи сервісів

Дніпропетровської області:

- веб-порталу електронних звернень громадян;
- офіційного веб-сайту Дніпропетровської облдержадміністрації
- програмно-технічного комплексу «Регіональний віртуальний офіс адміністративних послуг Дніпропетровської області» (в подальшому)
- розвиток веб-порталу електронних звернень громадян з метою:
 - покращення якості обслуговування громадян;
 - створення зручної та сучасної можливості користування сервісом подання звернень;
 - уніфікації сервісу для подальшої інтеграції з зовнішніми системами (мобільні додатки, інформаційні портали, тощо);
 - створення додаткових каналів доступу з метою збільшення цільової аудиторії користувачів;
- приведення інформаційно-графічного дизайну веб-порталу електронних звернень громадян та офіційного веб-сайту Дніпропетровської облдержадміністрації до єдиного сучасного стилю;
- забезпечення доступу до інформаційних та адміністративних послуг, які надають органи влади;
- залучення громадськості до участі в ініціативах ДОДА та до процесу вироблення управлінських рішень;
- формування позитивного іміджу Дніпропетровської області та її керівництва;
- інформування про:
 - стратегічні цілі і завдання діяльності ДОДА;
 - поточну та планову діяльність ДОДА;
 - поточний стан чинного законодавства України та інших нормативних документів і підзаконних актів, які регламентують діяльність ДОДА;
 - оприлюднення рішень, прийнятих ДОДА;
 - узагальнення та аналіз інформації про діяльність ДОДА;
 - соціально-економічний стан у Дніпропетровській області;
 - новини регіону.

1.3 Цільова аудиторія

- Мешканці Дніпропетровської області незалежно від соціального статусу, статі, віросповідання, політичних поглядів;
- Гості Дніпропетровської області, що відвідують регіон з туристичною або робочою метою;
- Органи державної влади та місцевого самоврядування – центральні та регіональні;
- Представники закордонних, загальнонаціональних та регіональних ЗМІ.

2. Основні компоненти

2.1. Загальні вимоги

Має бути побудована єдина інтегрована платформа Інтернет-порталів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Зокрема на цьому етапі, платформа має інтегрувати до себе веб-портал електронних звернень громадян та офіційного веб-сайту Дніпропетровської облдержадміністрації. Платформа (далі - Сайт), має забезпечити єдину систему керування інформаційними ресурсами та інтернет-порталами. Платформа має бути побудована з підтримкою можливості подальшої інтеграції з іншими інформаційними ресурсами, сервісами, веб-порталами.

2.2. Функціональні вимоги до веб-порталу електронних звернень громадян

Ключовою вимогою до оновленого веб-порталу електронних звернень громадян є зручність у використанні сервісом для кінцевого користувача (використання кращих практик щодо

юзабіліті користувацького інтерфейсу та побудови інформаційної архітектури при застосуванні сучасних інформаційних технологій).

Веб-портал електронних звернень повинен забезпечувати такі функції:

- онлайн-реєстрації та авторизації громадян;
- прийом звернень від громадян із певним інформаційним навантаженням (додаванням графічного файлу, розміщенням точки на карті за певними координатами, адресою, тощо);
- типізоване керування власним профілем із можливістю редагування реєстраційних даних, зміною пароллю тощо (заявлена функціональність повинна успадковувати поточне рішення ні в якому разі не погіршуючи його);
- збереження та можливість перегляду історії звернень зі статусами, а саме – перегляд у вигляді списку всіх звернень, детальна інформація по кліку на кожне звернення, перегляд доданих матеріалів (заявлена функціональність повинна успадковувати поточне рішення ні в якому разі не погіршуючи його).

Вимоги до механізму онлайн-реєстрації та авторизації громадян

Функція онлайн-реєстрації громадян має забезпечувати:

- Заповнення реєстраційної анкети та створення акаунту (облікового запису).
- Підтвердження авторизації через e-mail.
- Автентифікацію/авторизацію та ідентифікацію громадян без додаткових переходів або рівнів реєстрації.
- Редагування всієї контактної інформації профілю користувача.
- Зміна пароллю та e-mail.

Після введення адреси електронної пошти, користувач повинен її підтвердити. Для цього на вказану адресу електронної пошти повинен направлятися електронний лист з цільовим тематичними веб-посиланням, перехід за яким підтверджуватиме справжність адреси електронної пошти. Після підтвердження адреси електронної пошти, така інформація отримує статус “підтверджено”.

Після введення номера контактної телефону користувач, повинен його підтвердити. Для цього користувачу на вказаний номер телефону повинен направлятися разовий пароль через використання механізму SMS-нотифікацій, який потрібно ввести в форму реєстрації для підтвердження справжності вказаного номеру телефону. Після підтвердження номеру телефону, така інформація отримує статус “підтверджено”.

Після введення всієї інформації та підтвердження справжності електронної пошти користувач завершує процедуру реєстрації, в іншому випадку реєстрація користувача не закінчена і користувач не може працювати з Веб-порталом контакт-центру (<http://e-contact.dp.gov.ua/>) в частині подання звернень. Користувачу залишається доступною лише загальна відкрита інформація.

Авторизація повинна здійснюватися за адресою електронної пошти та відповідним паролем. При авторизації має бути забезпечена процедура відновлення пароллю, якщо користувач забув пароль. Відновлення пароллю, відбувається шляхом надсилання на вказану електронну пошту або номер телефону (якщо він підтверджений) разового пароллю, який необхідно ввести в форму в мобільному додатку, та в разі коректності такого пароля, користувачу, надаватиметься змога ввести новий пароль.

Після авторизації користувач отримує доступ до функцій Веб-порталу, а також до власного профілю, в якому він може відредагувати внесену раніше контактну інформацію.

Вимоги до функціональності щодо прийому звернень від громадян

Функціональність прийому звернень від громадян повинна надавати таке:

- Формування та відправка звернення (повинна зберігатись існуюча бізнес-логіка механізму формування та відправки звернень).
- Перегляд сформованих звернень.
- Підтвердження виконання звернень (з боку громадянина).

- Перегляд статусу окремого звернення (статуси звернення передаються згідно до бізнес-процесу Замовника.
- Можливість долучитись до вже існуючого звернення.

До функціональності перегляду статусу окремого звернення доступ має бути відкритим для не авторизованого користувача (крім звернень, які не були оброблені модератором, такі звернення доступні лише автору звернення).

Логіка бізнес-процесу обробки звернень повинна успадковувати існуюче поточне рішення, а саме відповідати такому:

- всі звернення від громадян потрапляють до спеціалізованої програмної частини Веб-порталу контакт-центру, потім транспортуються до спеціалізованої системи Замовника, в межах якої модератор перевіряє звернення на коректність та приймає його в роботу або не приймає, якщо є регламентовані підстави, далі статус звернення повертається до Веб-порталу контакт-центру та відображається в картці звернення на Веб- порталі.

Користувач повинен мати змогу долучитись до вже створеного іншим користувачем звернення у зручному форматі без використання будь-яких додаткових вимог після успішної авторизації (інформація про користувачів, які долучились та їх кількість повинна відображатись в формі перегляду звернення на Веб-порталі контакт-центру).

При формуванні звернення користувач має змогу вказати тип звернення, тему звернення, адресу предмету звернення (проблеми), уточнити місцезнаходження предмету звернення (проблеми) на карті, додати суть питання. Передбачити можливість використання картографічного сервісу Openstreetmap (<https://www.openstreetmap.org>) або еквівалент.

Мають бути реалізовані механізми валідації значень, що визначаються для окремих полів, комбінацій полів (контекстно-залежний контроль), контроль значень полів за довідниками/класифікаторами, а також на відповідність вже введеним даним (базі даних).

Користувач повинен мати можливість:

- додати до нового звернення фото та/або відео файли в кількості до 6 одиниць, і кожне фото обсягом не більше ніж 4 МБ, а кожний відео файл не більше ніж 25 МБ;
- приєднати до вже існуючого звернення додаткові мультимедійні файли, але в межах загальних обмежень: в кількості до 6 одиниць загалом із урахуванням вимог вказаних вище.

Програмне забезпечення повинно включати наявність автоматизованого відпрацювання механізму обмеження розміру та кількості мультимедійних файлів, які користувач додає до звернення.

В спеціальній області Веб-порталу користувач повинен мати можливість переглянути стрічку сформованих раніше звернень. Обравши окреме звернення, він повинен мати можливість переглянути по ньому інформацію про його статус.

У користувача має бути можливість підтвердити або спростувати виконання його звернення (усунення проблеми, отримання відповіді тощо, але тільки для звернень зі статусом Виконано).

Для перегляду статусу звернення користувачу не потрібно авторизуватися, достатньо ввести код звернення, після чого йому повинна відобразитися інформація по зверненню (за винятком суті звернення, якщо вона визначена заявником як така, що не підлягає публікації та за винятком звернень, які не були оброблені модератором та за винятком звернень, які не були оброблені модератором, такі звернення доступні лише автору звернення).

2.3. Функціональні вимоги до офіційного веб-сайту Дніпропетровської облдержадміністрації

Вміст поділяється на статичний – розділи, статичні сторінки, та динамічний – публікації, які формують хронологічні стрічки (timeline).

Структура статичних матеріалів є ієрархічною та може містити будь-яку кількість рівнів.

Сторінки сайту формуються з використанням шаблонів.

Розробляються наступні шаблони, на основі яких формуються усі сторінки порталу:

1. Головна сторінка сайту
2. Сторінка каталогу інформаційних та сервісних послуг
3. Сторінка каталогу виконаних проектів (“Що ми зробили”)
4. Сторінка проекту
5. Сторінка тематичного розділу з навігацією по вкладеним сторінкам та з тематично пов’язаними динамічними стрічками
6. Статична сторінка. Для проміжної сторінки відображаються перелік внутрішніх дочірніх сторінок
7. Динамічна стрічка усіх матеріалів (новин, подій тощо)
8. Сторінка новини з завантаженням наступної новини та зміною URL при скролінгу (endless scrolling)
9. Сторінка події з додаванням події в календар та онлайн реєстрацією на подію
10. Сторінка бази нормативно-правових актів з розширеним пошуком та стрічкою останніх та популярних документів
11. Сторінка нормативно-правового акту
12. Сторінка медіа галереї
13. Сторінка фотоальбому або відеоматеріалу
14. Сторінка результатів пошуку
15. Сторінка 404 помилки
16. Сторінка недоступності сайту

Кожна сторінка містить (крім Сторінка 404 помилки та Сторінка недоступності сайту):

- шапку сайту з назвою та логотипом ДОДА, телефоном контактного центру, пошуком, посиланням на версію для людей з вадами зору, посиланням на соціальні мережі та перемикачем мов
- головне навігаційне меню порталу
- Breadcrumbs – навігаційний ланцюжок
- версію для друку
- автора публікації
- дату публікації, з автоматичним заповненням датою створення документа або датою коригування, якщо документ відкоректований. Передбачити можливість ручного коригування дати публікації.
- написати листа до адміністратора сайту/керівництва ОДА (з можливістю модерації e-mail адресату)
- для усіх кінцевих сторінок – кнопки для поширення в соціальних мережах
- можливість написати листа адміністратору сайту/керівництву ОДА
- підвал сайту з контактними даними, умовами використання, посиланнями на інші державні ресурси, мапу сайту та сайт розробника.

Головна сторінка містить:

- банер з трьома змінними зображеннями та назвами, що посилається на сторінку проектів
- 3 головні новини з фільтрацією за темами
- стрічку новин
- блок підписки на оновлення
- стрічку подій
- блок інформаційно-сервісних послуг за сферами
- слайдер з банерами

2.3.1. Система тегів

Для забезпечення зручної організації інформації використовується система тегів. Будь-який матеріал, що розміщується на веб-порталі, може бути відмічений одним або кількома тегами, які відображаються разом із заголовком матеріалу.

Передбачається використання тегів:

- для позначення типів матеріалів (наприклад, новини, події, статті, плани, звіти, фото, відео, нормативно-правові акти, зразки та форми, листи, оголошення, тощо);
- для позначення напрямків діяльності (наприклад, освіта, наука, соціальний захист, медицина тощо);
- тематичні теги (наприклад, аналітика, відкриті дані, громадянське суспільство, дорадчі органи, євроінтеграція, закупівлі, інвестиції, інформаційні технології, міжнародні зв'язки, послуги, протидія корупції, реформи тощо).

Модератори веб-порталу можуть надалі створювати нові теги.

Кожному тегу відповідає сторінка або документ з хронологією матеріалів, відмічених цим тегом (timeline). У хронології користувач матиме можливість відфільтрувати матеріали за часом публікації, типом матеріалу, тегом.

Крім хронології матеріалів, ця сторінка містить назву тегу, текстовий опис тегу (опціонально), посилання на статичні сторінки, документи, інші хронологічні стрічки чи зовнішні посилання, блок для розповсюдження сторінки в соціальних мережах та блок підписки на оновлення матеріалів за цією темою.

2.3.2. Анонси подій та акредитація ЗМІ

Анонси подій мають формувати хронологічну стрічку публікації з відзначенням подій, що вже минули. Для кожної події має відобразитись місце та час проведення, а також бути можливість додати подію до одного з популярних календарів (iCalendar, Google Calendar, Outlook тощо). Коли час події минає, вона автоматично змінює статус на подію, що завершено. Наявність архіву подій за роками та місяцями.

Модуль акредитації представників ЗМІ містить онлайн-форму (перелік полів надає Замовник). Через цей модуль журналіст зможе здійснити акредитацію на конкретну подію, а працівник відділу комунікацій в адміністративному центрі підтвердити акредитацію або відмовити в ній, сформувати список тих, хто акредитувався на певний захід чи здійснити розсилку з повідомленням про відміну або перенесення заходу.

2.3.3 Медіагалерея

Можливість розміщувати фото та відео-матеріали. Фотографії сортуються на альбомами, які відмічаються відповідними тегами та включаються до тематичних хронологічних стрічок. Відеоматеріали розміщуються у вигляді вбудованого віджету і зберігаються на сервері Youtube або інших відеосервісів.

2.3.4. База офіційних документів

База офіційних документів містить форму для фільтрації документів за типом документу, напрямками, темами, номером документу, датою документу, а також містить повнотекстовий пошук за наявністю слів і словосполучень. Документи можуть вноситись у текстовому форматі, долученим файлом або посиланням на зовнішній ресурс.

Наявність архіву документів за роками та місяцями.

2.3.5. Пошук

Пошук по сайту доступний на будь-якій сторінці сайту та здійснюється по заголовках і змісту контентних сторінок сайту, відповідно до введеного користувачем ключового слова або фрази. Результати пошуку впорядковуються за релевантністю, або датою публікації. У результатах пошуку користувачу відображається перелік знайдених матеріалів у вигляді посилань з виділеними ключовими словами, введеними користувачем. У разі відсутності даних, що відповідають запиту, користувач отримує відповідне повідомлення та рекомендації щодо подальших дій.

2.3.6. Інтеграція з основними соціальними мережами

На кожній сторінці новин, анонсів та інших динамічних текстових або медійних матеріалів розташовуються кнопки розповсюдження через соціальні мережі. При розповсюдженні мають коректно відображатись зображення, заголовки та опис матеріалу. Якщо матеріал не містить фото, має відображатись зображення за замовчанням.

2.3.7. Підписка на розсилки

Відвідувач порталу може підписатися на розсилку електронних повідомлень від порталу за обраними темами. Для цього потрібно вказати електронну адресу та своє ім'я. Для підтвердження підписки на вказану адресу надсилається лист з посиланням.

В будь-який момент відвідувач може відмовитись від розсилки. Для цього в кожен лист додається спеціальне посилання.

Відвідувачі можуть підписатись на RSS стрічку новин.

2.4. Вимоги до адміністрування офіційного веб-сайту Дніпропетровської облдержадміністрації

2.4.1. Вимоги до системи управління контентом

Керування змістом Сайту повинне забезпечуватись за допомогою Системи управління контентом, що є захищеним веб-інтерфейсом з авторизованим доступом і набором необхідних функцій і механізмів для додавання, зміни, видалення й структурування інформації, розташованої на Сайті.

Для підтримки порталу й експлуатації веб-інтерфейсу Системи управління контентом від персоналу Замовника не повинно вимагатися спеціальних технічних навичок, знання технологій або програмних продуктів, за винятком загальних навичок роботи з персональним комп'ютером і веб-браузером.

Система управління контентом доступна за спеціальною URL-адресою та захищена від несанкціонованого доступу логіном та паролем. Для шифрування сеансу використовується протокол HTTPS з відповідним SSL/TLS-сертифікатом.

Інтерфейс Системи використовує стандартний інтерфейс файлових менеджерів (папки, дерева тощо).

Авторизованому користувачу Системи управління контентом повинна бути надана можливість виконувати наступні дії:

- додавання, редагування та видалення текстів (статей) з гіпертекстовою інформацією, медіа файлів, новин, документів тощо;
- миттєва та відкладена у часі публікація матеріалів;
- редагування складу та положення пунктів меню та дерева розділів;
- завантаження та видалення файлів;
- додавання, редагування та видалення типів матеріалів та тематичних тегів;
- управління користувачами порталу;
- робота з модулями порталу, такими як слайдери, опитування, розсилки, акредитація тощо;
- інші налаштування порталу.

Редактор має забезпечувати:

- засоби форматування тексту, таблиць, списків тощо;
- додавання графічних об'єктів, відео та фотогалерей;
- створення посилань на зовнішні ресурси, сторінки Сайту або завантаженні документи,

- відео та аудіо файли, тощо
- роботу як у візуальному режимі, так і безпосередньо з HTML-кодом;
- додавання/зміну/видалення тегів до публікацій;
- використання фреймів

Система не повинна передбачати подальшої абонентської плати.

2.4.2. Розмежування прав доступу

Усі користувачі Сайту поділяються на декілька груп:

1. Адміністратори веб-порталу: мають доступ до Системи управління контентом, реєструють редакторів.
2. Відвідувачі: мають доступ до загальнодоступних розділів порталу.

2.4.3. Наповнення, встановлення та налаштування Сайту

В напрямку наповнення Сайту повинно бути виконане:

- аналіз наявності усіх необхідних розділів, що є обов'язковими для публікації згідно із законом;
- наповнення структури та меню навігації Сайту;
- перенесення актуального вмісту сторінок та документів з попереднього Сайту.
- створення та наповнення нових сторінок Сайту здійснюється відповідно до узгодженої структури інформацією, що надається Замовником.

3. Вимоги до користувацького інтерфейсу складових інтегрованої платформи Інтернет-порталів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування

3.1. Дослідження користувацького досвіду

За наявності, Замовник надає Виконавцю результати маркетингових та соціологічних досліджень, опис бізнес-стратегії, бренд-бук, доступ до аналітики використання поточного сайту тощо.

Щоб сформувані основні задачі цільової аудиторії та сценарії дій користувачів на Платформі, проводиться:

- аналіз роботи поточних ресурсів
- аналіз кращих практик у галузі
- аналіз матеріалів, які надав Замовник
- дослідження за темою у відкритому доступі
- інтерв'ювання та анкетування цільової аудиторії.

3.2. Структура, навігація веб-ресурсів Платформи та прототип інтерфейсу

З урахуванням результатів досліджень користувацького досвіду Виконавець розробляє структуру веб-ресурсів Платформи, прототипи інтерфейсів та сценарії переходів між ними.

Структура веб-ресурсу Платформи має відповідати наступним вимогам:

- логічний та зрозумілий розподіл інформації, що відповідає основним задачам цільової аудиторії
- глибина вкладеності – не більше 4 рівнів
- короткі, однозначні та зрозумілі цільовій аудиторії назви розділів та сторінок

Інтерфейс веб-ресурсів Платформи має відповідати наступним вимогам:

- прості та зрозумілі елементи керування, які не потребують навчання роботи з ними
- зрозуміла навігація по всіх доступних користувачам ресурсах та поточне положення в структурі ресурсу
- можливість з кожної сторінки повернутись на головну сторінку відповідного розділу

або на головну сторінку ресурсу

- мінімальна кількість дій для вирішення основних задач цільової аудиторії
- мінімальна кількість інформації, яку повинен ввести користувач для вирішення задачі
- відсутність функцій, що не потрібні для вирішення основних задач

Прототипи інтерфейсів розробляються у двох версіях:

- для десктопу та планшету
- для смартфона

Відповідність структури та інтерфейсу веб-ресурсів вимогам визначається тестуванням прототипів на представниках цільової аудиторії. Якщо надані Виконавцем структури та прототипи задовольняють Замовника, він повинен затвердити їх упродовж 5 робочих днів з моменту представлення.

3.3. Графічний дизайн

Виконавець розробляє сучасний, унікальний графічний дизайн без використання поширених шаблонів для усіх типових сторінок, елементів інтерфейсу та текстової розмітки. Дизайн має бути легким для сприйняття, привабливим та відповідати бажаному іміджу організації Замовника. Кольорова гама та стиль елементів дизайну обирається у відповідності до бренд-буку Замовника, також враховуються побажання Замовника та результати досліджень. Кольори елементів обираються таким чином, щоб привертати увагу до ключових елементів управління для вирішення основних задач. Усі елементи інтерфейсу мають легко розпізнаватись на моніторах з будь-якою контрастністю та яскравістю.

Усі зображення та шрифти повинні бути відповідно ліцензовані. Графічні елементи мають бути оптимізовані для веб. Анімація елементів має бути помірною та плавною.

Графічне оформлення елементів інтерфейсу має бути розроблене у всіх станах:

- меню – відкрите, закрите, при наведенні
- посилання – у звичайному стані, при наведенні, при натисканні, відвідане
- кнопки – активні, неактивні, при наведенні, при натисканні
- поля вводу – активні, неактивні, помилка вводу
- чек бокси та радіобаттони – обрані, не обрані, неактивні

Розходження графічного дизайну із затвердженими прототипами допускається за додатковою згодою сторін. У випадку розходжень між Замовником та Виконавцем щодо питань користувацького інтерфейсу та графічного дизайну сторони намагаються дійти консенсусу та погоджуються, що перевага надається дослідженням, досвіду аналогічних платформ, опитуванням цільової аудиторії.

Виконавець поетапно надає не більше 2-х різних концепцій дизайну. Якщо надана Виконавцем дизайн-концепція задовольняє Замовника, він повинен затвердити її упродовж 5 робочих днів з моменту представлення. При цьому він може направити Виконавцю до 3-х ітерацій доопрацювань, які не зачіпають загальну структуру сторінок і їх стильове рішення. Внесення змін у дизайн після його прийому допускається тільки за додатковою згодою сторін.

3.4. Верстка та розробка front-end

Роботи з верстки Веб-ресурсу передбачають створення усіх шаблонів (видів) сторінок Веб-ресурсу на основні узгодженого графічного дизайну.

Верстка має відповідати наступним вимогам:

- мова гіпертекстової розмітки HTML 4/5
- каскадні таблиці стилів CSS3

- кросбраузерність для сучасних версій браузерів Safari, Mozilla Firefox, Opera, Chrome, Internet Explorer 9.0 та вище, а також на стандартних браузерах мобільних операційних систем Android, Windows Phone та iOS
- адаптивність для екранів завширшки від 320 до 1920 пікселів
- коректне відображення при відключенні графіки або забороні використання скриптів користувачем
- анімація зображень, кнопок, посилань, блоків засобами CSS3
- механізми допомоги внесення та отримання інформації, контекстні підказки
- валідація значень для окремих полів, комбінацій полів (номери телефонів, адреси електронної пошти тощо)
- версія для друку з відсіканням зайвих елементів
- висококонтрастна версія для людей з обмеженими зоровими можливостями

3.6. Адаптація для смартфонів та планшетів

При відкритті сторінок Веб-ресурсу на мобільних пристроях, для зручності його відображення і використання має застосовуватися адаптивний дизайн. Повинні бути реалізовані верстки для планшетів і смартфонів для коректного відображення на стандартних браузерах мобільних операційних систем Android та iOS.

3.7. Адаптація дизайну для людей з вадами зору

Інформація на Веб-ресурсах повинна бути доступною для користувачів з вадами зору відповідно до встановлених вимог, а саме:

- використовуються тільки два кольори чорний (rgb(0, 0, 0)) і білий (rgb(255, 255, 255));
- на сайті повинен бути передбачений інструмент вибору: текст – чорний, фон – білий або текст – білий, фон – чорний;
- стандартний шрифт (Arial, Verdana і т.п.) розміром не менше 14пт;
- на сайті повинен бути передбачений інструмент збільшення шрифту до 200%;
- недопустиме використання переходів (градієнтів) одного кольору в інший;
- всі елементи мають чітку прямокутну форму, створюючи максимальний контраст;
- недопустиме використання анімації з частотою зміни кадрів менше 3 секунд;
- використання зображень можливо в випадку коли вони несуть змістовну інформацію для користувача, і зображення неможливо замінити на текст. Виключенням є фотографії, вони повинні бути оброблені CSS властивістю `filter: grayscale(1)`, яка робить зображення у відтінках сірого кольору.

4. Нефункціональні вимоги

4.1 Вимоги до захисту інформації Веб-ресурсів

Повинні бути реалізовані наступні вимоги щодо захисту інформації:

- Якщо веб-сторінка містить посилання на інформаційні ресурси іншої веб-сторінки, умови функціонування останньої не повинні порушувати встановлену для даної веб-сторінки політику безпеки.
- Має бути забезпечена реалізація вимог із захисту цілісності та доступності розміщеної на веб-сторінці загальнодоступної інформації, а також конфіденційності та цілісності технологічної інформації веб-сторінки.
- Технологія оброблення інформації повинна відповідати вимогам політики безпеки інформації, визначеної для системи, що забезпечує функціонування веб-сторінки.
- Вимоги щодо забезпечення цілісності загальнодоступної інформації веб-сторінки та конфіденційності й цілісності технологічної інформації вимагають застосування технологій, що забезпечують реалізацію контрольованого і санкціонованого доступу до інформації та заборону неконтрольованої й несанкціонованої її модифікації.
- Технологічними процесами повинна бути реалізована можливість створення резервних копій інформації веб-сторінки та процедури їх відновлення з використанням резервних

копій. Повне резервне копіювання усього вмісту Веб-ресурсу має здійснюватися кожен день.

4.2. Вимоги до надійності

Надійність Веб-ресурсу повинна бути забезпечена за наступними напрямками:

- Забезпечення працездатності ресурсу.
- Збереження даних ресурсу.

Надійність забезпечується за рахунок:

- використання сучасних технологій розробки прикладного програмного забезпечення та якісного тестування;
- резервування модулів та їх елементів;
- режиму автоматичного аналізу поточного стану (в реальному часі) та відновлення працездатності у відповідності до регламенту відновлювальних робіт;
- організації систематичного резервного копіювання та архівного збереження інформації на порталі;
- оперативності заміни програмно-технічних засобів, що вийшли з ладу;
- сумісності технічних засобів та програмного забезпечення;
- апаратно-програмного захисту роботи від стороннього несанкціонованого програмно-апаратного втручання;
- архівування та резервування внесених будь-яких даних.

Збереження працездатності має забезпечуватись при відмові одного або декількох модулів за рахунок їх резервування. При цьому повинна вимагатися мінімальна увага з боку адміністратора Веб-ресурсу щодо реакції на усунення наслідків відмов модулів. При цьому засобами обміну інформації, а також програмно-апаратними засобами повинно бути забезпечене збереження даних на Веб-ресурсі.

Збереження даних повинно забезпечувати цілісність та актуальність даних при програмно-апаратних збоях, відмовах, помилках, шляхом використання відповідних програмно-апаратних засобів та рішень, резервного копіювання тощо.

Збереження даних має забезпечуватись у випадках:

- вимкнення живлення апаратних засобів;
- відмови технічних засобів обробки інформації;
- помилок, збоїв або руйнування програмного та/чи апаратного забезпечення.

4.3 SEO-оптимізація

1. Кожна сторінка сайту при створенні в адмін-системі повинна мати унікальну адресу ЧПУ (seo-friendly url) у вигляді, зрозумілому людині.
2. Можливість редагувати SEO-параметри сторінки (title і description). Якщо мета-теги не прописані індивідуально, вони генеруються автоматично згідно з шаблоном
3. Наявність файлу robots.txt та sitemap.xml.
4. Можливість автоматично формувати alt і title властивості для зображень.
5. Налаштування 301 редиректу на основне дзеркало сайту. Редирект з адрес з www на адреси без www або навпаки.
6. Семантична блокова верстка шаблонів.
7. Коректна обробка 404 помилки.
8. Оптимізація швидкості завантаження сайту (кешування, gzip)
9. Підключення інструментів для веб-майстрів GoogleAnalytics

5. Впровадження Веб-ресурсів інтегрованої платформи Інтернет-порталів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування

5.1. Умови експлуатації Веб-ресурсів

Експлуатація Веб-ресурсів повинна передбачати такі режими:

- Основний режим – режим штатного функціонування всіх модулів Веб-ресурсу за призначенням;
- Режим адміністрування – режим здійснення централізованого автоматизованого налагоджування та автоматизованого оновлення Веб-ресурсу одночасно із роботою решти користувачів в основному режимі або в режимі технічного обслуговування.
- Режим технічного обслуговування – режим регламентного технічного обслуговування та відновлення працездатності технічних засобів модулів Веб-ресурсу.

Веб-ресурс повинен забезпечувати показники навантаження:

- кількість унікальних відвідувачів – не менше 100 тисяч на добу;
- первісне завантаження будь-якої сторінки – не більше 5 секунд (при навантаженні не менше 100 запитів в секунду);
- швидкість обробки базових запитів щодо операцій роботи з картками і реєстрами даних та надання відповідей – 5 секунд;
- швидкість результатів пошуку із наданням релевантних відповідей – 5 секунд;
- швидкість обробки форм та генерації друкованих версій – до 15 секунд.

5.2. Введення в експлуатацію Веб-ресурсів

1. Розробити та надати наступну експлуатаційну документацію:
 - опис архітектури програмного забезпечення (Architecture);
 - опис функціональних специфікацій програмного забезпечення (Functional Specification);
 - інструкцію з інсталяції та генерування базових параметрів (Installation Guide);
 - інструкцію адміністратора (Administrator Guide);
 - інструкцію з керування конфігурацією програмного забезпечення (Release Notes).
2. Здійснити інсталяцію програмного забезпечення на обладнанні замовника.
3. Провести навчання адміністраторів та редакторів Сайту.
4. Здійснювати гарантійну (виправлення виявлених помилок) підтримку Сайту протягом 6 (шести) місяців з дати впровадження в експлуатацію.

ЗАМОВНИК

Начальник управління інформаційних технологій та електронного урядування
Дніпропетровської облдержадміністрації



Г.М.ШАПОВАЛОВА

МП

ВИКОНАВЕЦЬ

Генеральний директор
ТОВ «Комп'ютерні інформаційні технології»



О.С. ЄФРЕМОВ

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН
до Договору про надання послуг за кошти обласного бюджету

Етапи	Найменування етапу послуг	Термін виконання	Форма звітності
1 етап	Розробка прототипів шаблонів сторінок для монітору та мобільного пристрою. Розробка графічного дизайну: кольорова гама, типографіка, елементи інтерфейсу, створення макетів дизайну основних веб-сторінок.	15 жовтня 2017 року	Акт № 1 приймання-передачі наданих Послуг; Дизайн-макет інтернет-сайту. Звіт про надані послуги.
2 етап	Розробка програмного забезпечення компонентів порталу, підключення верстки, налаштування адмінцентру інтернет-сайту.	15 листопада 2017 року	Акт № 2 приймання-передачі наданих Послуг; Програмне забезпечення на сервері Замовника. Експлуатаційна документація. Звіт про надані послуги.
3 етап	Наповнення контентом інтернет-сайту, створення структури розділів та сторінок.	25 листопада 2017 року за умов надання Замовником контенту для наповнення	Акт № 3 приймання-передачі наданих Послуг. Звіт про надані послуги.
4 етап	Навчання користувачів адміністративного центру, налаштування груп користувачів та прав доступу, створення облікових записів модераторів та адміністраторів.	1 грудня 2017 року	Акт № 4 приймання-передачі наданих Послуг. Звіт про надані послуги.

ЗАМОВНИК

Начальник управління інформаційних технологій та електронного урядування
Дніпропетровської обласної державної адміністрації



Г.М. ПАПОВАЛОВА

МП

ВИКОНАВЕЦЬ

Генеральний директор
ТОВ «Комп'ютерні інформаційні технології»



О.С. ЄФРЕМОВ

МП