**Додаток 1**

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО НЕОБХІДНІ ТЕХНІЧНІ, ЯКІСНІ ТА КІЛЬКІСНІ**

**ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДМЕТУ ЗАКУПІВЛІ**

1. **Опис технічного рішення**

Громадська організація «ВСЕУКРАЇНСЬКА ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ХАУСІНГ ЮКРЕЙН» оголошує тендер на закупівлю програмного продукту  у вигляді результатів комп'ютерного програмування  (в тому числі розробки технічного завдання та реєстрації інтелектуальної власності) в рамках проєкту «Полегшення доступу до житлових рішень для внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) та людей, які постраждали від військового конфлікту, на рівні громади», який реалізується в межах гранту, наданого проєктом Ради Європи «Внутрішнє переміщення в Україні: розробка тривалих рішень. Фаза ІІ» на підставі договору між Радою Європи та Громадською організацією «Всеукраїнська громадська організація «Хаусінг Юкрейн», (далі по тексту – Хаусінг Юкрейн, або Замовник)  №8748/2022/GA/1 від 21 липня 2022 року. (далі – «Інформаційна система»).

1. **Деталізовані технічні вимоги до Інформаційної системи**
	1. **Вимоги до архітектури Інформаційної системи**
		1. Інформаційна система повинна бути веб-орієнтованим програмним забезпеченням, що використовує програмні технології вільного поширення та не вимагає від Замовника придбання додаткових ліцензій для забезпечення роботи запропонованого програмного забезпечення.
		2. Інформаційна система повинна складатись з наступних інтегрованих між собою, але логічно поділених модулів:
			1. Веб-кабінет Користувача Замовника, що забезпечує доступ до внутрішньої та загальнодоступної її частин через Web-інтерфейс та який реалізує принцип «єдиного вікна» в якому зосереджена вся необхідна функціональність. Веб-кабінет користувача повинен бути у вигляді інтерактивних таблиць згідно розділів і функціональних модулів відповідно до процесів обробки інформації а саме:
* Перегляд та управління розділами;
* Перегляд та обробка документів за розділом;
* Перегляд та управління даними.
	+ - 1. Веб-кабінет адміністратора Замовника, що забезпечує доступ до адміністративної частини Інформаційної системи через Web-інтерфейс в якому зосереджена вся необхідна функціональність по керуванню програмним забезпеченням, створенню нових та управлінню існуючими об’єктами, їх типами, створенню та керуванню користувачами та іншими налаштуваннями Інформаційної системи, а також функціоналом інтеграції з зовнішніми інформаційними системами існуючими у Замовника;
			2. Веб-кабінет Заявника для створення, подання, корегування та управління даними які подаються при формуванні Заяви на реєстрацію пошкодженого, зруйнованого майна, а саме:
* містить персональну інформацію Заявника;
* надавати можливість створення заяви на реєстрацію пошкодженого, зруйнованого майна;
* надавати можливість додавання необхідного пакету документів, фотоматеріалів, сканованих копій, посилань;
* надавати можливість переглядати подані заяви та документи;
* надавати можливість отримання інформації щодо статусу поданих заяв.
	+ - 1. серверну складову з сервером баз даних, для обробки процесів управління даними та процесами Замовника, що включають до себе наведені у цьому пункті модулі, а саме:
* Модуль «Адміністрування»;
* Модуль «Публічна частина»;
* Модуль «Кабінет Заявника»;
* Модуль «Кабінет Виконавця».
	+ 1. Інформаційна система повинна мати наступні розмежуванні частини:
			1. Публічна частина, частина яка повинна забезпечувати доступ зовнішніх користувачів до ресурсів Інформаційно системи, у тому числі:
* інформацію про подані Заяви з можливістю пошуку та фільтрації потрібної інформації;
* детальну інформацію щодо порядку подання заяв;
* розділ авторизації / реєстрації для Заявників.
	+ - 1. Внутрішня частина, яка забезпечує перевірку отриманих заяв та даних, їх валідацію, корегування та покрокову обробку згідно регламенту.
		1. Інформаційна система повинна мати довідники, які будуть використовуватись при створені заяв та їх подальшої обробці при їх опрацюванні для забезпечення структурованої обробки даних. Інформаційна система повинна забезпечувати можливість як ручного введення даних до довідників так й автоматичного завантаження з існуючих інформаційних систем Замовника за допомогою інтеграційних можливостей Інформаційної системи.
		2. Інформаційна система повинна підтримувати роботу кінцевих користувачів, працюючих за допомогою платформ Windows, Linux, MacOS, Android, iOS (робочі місця на ноутбуках, планшетах та смартфонах) через веб-інтерфейс, включаючи підтримку найпоширеніших браузерів (Chrome, Firefox, Edge, Safari).
		3. Інформаційна система повинна мати відкриті документовані та стандартизовані інтерфейси для потенційної інтеграції зі сторонніми програмними системами інших розробників з використанням REST АРІ або SOAP. Детальна технологія інтеграції має бути погоджена між Виконавцем та Замовником додатково.
	1. **Вимоги до налаштування та адаптації**
		1. Інформаційна система повинна забезпечувати можливість візуального контролю за її станом, перебігом операцій та діями користувачів.
		2. Інформаційна система повинна забезпечувати можливість призначення різних рівнів доступу окремим користувачам або групі (пулу) користувачів (розмежування ролей).
		3. Інформаційна система повинна забезпечувати оцінювання (валідацію) внесених даних.
		4. В програмних засобах Інформаційної системи повинна бути реалізована функція контекстної довідки та швидкого доступу до відповідного розділу інструкції користувача.
		5. В програмних засобах Інформаційної системи, довідниках, облікових відомостях та картках повинні бути реалізовані механізми пошуку, сортування та/або фільтрації за будь-яким параметром або їх довільною комбінацією.
		6. Всі довідники, облікові відомості та картки повинні мати функції друку та експорту–імпорту даних як за допомогою файлів обміну типу: xls, xml тощо, так і за допомогою імпорту даних через інтеграційний сервіс типу API.
	2. **Вимоги до обробки файлів та медіа**
		1. Інформаційна система повинна забезпечувати зберігання і обробку таких даних, як документи, креслення, зображення, аудіо, відео тощо.
		2. Інформаційна система повинна забезпечувати можливість перегляду зображень, документів, аудіо та відео.
	3. **Вимоги до мови**
		1. Мовою інтерфейсу Інформаційної системи є українська.
		2. Ця вимога стосується форм інтерфейсів взаємодії програмних засобів Інформаційної системи з користувачами, вбудованих словників, побутових термінів та довідників технічних термінів, позначок і написів меню та інформаційних шарів, звітів, текстів довідок, супровідної документації та довідкової підтримки.
	4. **Вимоги до дат та часових відміток**
		1. Інформаційна система повинна належним чином відображати, розраховувати та передавати дати внесення та актуалізації даних. Дати повинні відповідати григоріанському календарю.
		2. Слід врахувати, що час виражається в українському стилі (UTС + 2 години) та використовуються переходи між зимовим та літнім часом, згідно порядку обчислення часу на території України, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України № 509 від 13 травня 1996 року.
	5. **Вимоги до волюметричних характеристик**
		1. Інформаційна система повинна забезпечувати відмовостійку роботу в режимі 24×7×365 і гарантувати доступність для роботи кінцевих користувачів на рівні щонайменше 99,9% (без урахування періодів планової недоступності: проведення профілактичних робіт, оновлення версій тощо).
		2. Час реакції клієнтського інтерфейсу Інформаційної системи має забезпечувати роботу користувача в режимі «реального часу».
		3. Інформаційна система повинна мати можливість забезпечувати одночасну роботу щонайменше 10 000 зареєстрованих користувачів та одночасного підключення до 500 користувачів.
		4. Інформаційна система повинна підтримувати пошук даних.
		5. Інформаційна система повинна підтримувати можливість запуску фонових процесів і механізмів обміну даними з іншими системами за допомогою API.
1. **Функціональні вимоги до модулів інформаційної системи**
	1. **Вимоги до модулю «Адміністрування»**
		1. В модулі «Адміністрування» повинна бути забезпечена можливість:
* керування доступом користувачів окремо до функцій та до інформаційних об'єктів (розмежування доступу), з урахуванням наданих їм повноважень (індивідуальних або групових);
* існування щонайменше одного облікового запису Адміністратора, який повинен мати доступ до всіх функцій та налаштувань;
* ведення системних журналів з записом всіх дій користувачів та адміністраторів та їх хронології.
	+ 1. Повинна бути забезпечена можливість для Адміністратора:
* визначати та налаштувати попередньо визначені категорії користувачів (ролі), яким надається право доступу до певного обмеженого переліку функцій та до інформаційних об'єктів;
* визначати та налаштувати іменовані групи користувачів;
* призначати будь-якому користувачу (групі) довільну кількість ролей;
* призначати будь-яку роль довільній кількості користувачів (груп);
* додавати, редагувати, вилучати або блокувати облікові записи користувачів, а також призначати для них параметри аутентифікації;
* скидати пароль для всіх користувачів у випадку його втрати;
* визначати період часу, після якого неактивну сесію користувача буде примусово завершено (для запобігання несанкціонованого доступу до інформації).
	1. **Публічна частина**
		1. Публічна частина – це сукупність веб-форм розміщених на офіційному сайті Замовника у розділі «Реєстр пошкодженого, зруйнованого майна», яка доступна для зовнішніх користувачів без попередньої авторизації та містить відкриту публічну інформацію.
		2. Публічна частина повинна забезпечити можливість:
* пошуку та фільтрації інформації щодо наявних об’єктів.
* відображення детальної інформації щодо обраного конкурсу а саме:
	+ тип об’єкту;
	+ тип власності;
	+ адреса об’єкту;
	+ фотографія об’єкту;
	+ додаткова інформація щодо об’єкту визначена Замовником.
* авторизації/реєстрації у власному кабінеті «Заявника» для користувачів.
	1. **Кабінет Заявника**
		1. Кабінет Заявника – повинен бути у вигляді окремого веб-кабінету, доступ до якого забезпечується через сторінку авторизації та повинен забезпечити наступні можливості:
* можливість внесення, редагування та збереження персональної інформації Заявника;
* можливість завантаження (додавання до заяви) документів у форматах .doc, .docx, .pdf, .png, .jpg;
* можливість управління введеною інформацією;
* розділ кабінету – «Заяви» повинен забезпечувати можливість:
	+ створення заяви:
		- додавання інформації в створену заяву;
		- загальний перелік необхідної інформації що вноситься до заяви дивиться у пункті 3.3.2;
		- збереження проміжних даних при створенні заяви (чернетки) з можливістю подальшого редагування;
		- автоматична валідація повноти наданої інформації.
	+ подання заяви на розгляд;
	+ копіювання існуючих заяв;
	+ анулювання поданих заяв за бажанням Заявника.
* пошуку, фільтрації та перегляду створених та/або поданих заяв та документів;
* отримання інформаційних повідомлень, щодо опрацювання поданих заяв.
	+ 1. Перелік даних, які повинні бути додані до Заяв:
			- Персональні дані:
* ПIБ;
* Серія, номер, дата видачі та орган видачі паспорту;
* Стать;
* РНОКПП;
* Дата та місце народження;
* Email;
* Номери контактних телефонів (мобільний тощо).
	+ - * Адреси:
* Адреса реєстрації місця проживання;
* Адреса за місцем фактичного проживання;
* Адреса для направлення поштової кореспонденції.
	+ - * Громадянство;
			* Інформація про трудову діяльність;
			* Сімейний стан;
			* Копії документів, які визначені нормативно правовими актами України.
	1. **Кабінет Виконавця**

Кабінет Виконавця – повинен бути у вигляді окремого веб-кабінету, доступ до якого забезпечується через сторінку авторизації та повинен забезпечувати наступні можливості:

* пошук та фільтрація наданих заяв за будь яким за параметрів;
* виконання дій з Заявами:
	+ корегування та додання інформації;
	+ видалення;
	+ зміна статусу.
* управління статусами заяв:
	+ Відхилена з визначенням причини;
	+ Очікує на рішення;
	+ Очікує оцінки пошкоджень;
	+ Прийнята;
	+ Архів.
1. **Вимоги до захисту даних Інформаційної системи**
	1. Програмне забезпечення повинне забезпечувати захист таких властивостей інформації, як цілісність, доступність, конфіденційність та таких властивостей програмного забезпечення, як спостережність та невідмовність.
	2. Інформаційна система повинна відповідати рекомендаціям стандарту ISO27001 з інформаційної безпеки та забезпечувати відповідний рівень захисту даних та протидії зовнішнім загрозам. Також, Інформаційна система повинна відповідати рекомендаціям Загального регламенту по захисту даних GDPR (згідно Постанові ЄС 2016/679) у частині захисту персональних даних.
	3. З метою захисту інформації програмне забезпечення повинне забезпечувати:
* авторизацію користувачів – доступ до інформації надається тільки ідентифікованим та авторизованим користувачам, спроби доступу до інформації неідентифікованих осіб з не підтвердженою під час авторизації відповідністю наданого ними ідентифікатора повинні блокуватися;
* підтримку політики складності паролів;
* автоматичний запит повторної авторизації користувача через визначений період відсутності активної роботи користувача в сеансі роботи з клієнтським робочим місцем;
* розмежування прав доступу користувачів до документів та функцій Інформаційної системи;
* реалізацію рольового керування доступом, що передбачає налаштування повноважень (перелік доступних функцій) для кожної окремої ролі;
* здійснення авторизації всіх типів користувачів за допомогою державного сервісу двох-факторної авторизації GovID;
* захист цілісності та доступності інформації;
* ведення електронних журналів всіх подій у системі, включаючи запис всіх дій користувачів;
* захист (багаторівневий) журналів подій від знищення та несанкціонованих змін, у тому числі адміністраторами.
1. **Вимоги до Середовища розробки**
	1. Середовище розробки повинно бути розташоване в фізично ізольованому сегменті хмари або власного Датацентру (надалі – «Інформаційно-телекомунікаційна система»), що атестовані на відповідність вимогам Комплексної Системи Захисту Інформації (КСЗІ). Інформаційно-телекомунікаційна система, на базі якої розгорнуте Середовище розробки, повинно мати атестат відповідності комплексній системі захисту інформації (КСЗІ) та забезпечувати захист інформації відповідно до вимог нормативних документів системи технічного захисту інформації України. Замовник залишає за собою право вимагати підтверджуючи документи.
2. **Вимоги щодо закупівлі і передачі Замовнику ліцензій на програмні продукти**
	1. Програмне забезпечення повинне працювати без використання додаткового ліцензійного серверного програмного забезпечення та програмного забезпечення серверу баз даних.
	2. Допускається використання програмного забезпечення з відкритими кодами.
	3. Якщо окрема частина (підсистема, модуль, компонент) програмного забезпечення поставляється на умовах ліцензійного використання, ліцензійні умови не повинні містити обмежень щодо подальшого використання даної частини програмного забезпечення впродовж терміну дії ліцензійного договору.
	4. Постачальник передає Замовнику, за умовами Договору, право на безстрокове використання програмного забезпечення.
3. **Вимоги до патентної чистоти**
	1. За всіма видами технічних і програмних засобів, що застосовуються в Інформаційної системі, повинні дотримуватися умови ліцензійних угод і забезпечуватися патентна чистота, яка полягає в тому, що вони можуть бути використані Замовником на підставі ліцензійної угоди в Україні без небезпеки порушення чинних на її території патентів виключного права, що належить третім особам (майнового права інтелектуальної власності).
4. **Вимоги до компетенції Постачальника**
	1. Постачальник повинен мати впроваджену політику управління якістю у напрямку постачання програмного забезпечення, що відповідає національному стандарту ДСТУ ISO9001:2015.
	2. Постачальник повинен мати впроваджену політику гігієни та охорони праці, що відповідає національному стандарту ДСТУ ISO45001 або OHSAS18001.
	3. Постачальник повинен дотримуватись норм протидії розповсюдження пандемії COVID-19 у відповідності до регламентів стандарту ISO/PAS 45005 – «Управління безпекою та гігієною праці - Загальне керівництво по безпечній роботі під час пандемії COVID-19».
	4. Постачальник повинен мати впроваджену політику управління інформаційною безпекою, політику захисту даних, конфіденційної інформації та інформації з обмеженим доступом у відповідності до вимог національного стандарту ДСТУ ISO27001:2015.
	5. Постачальник повинен мати у складі власної команди кваліфікованих фахівців, які повинні забезпечити виконання обов’язків за Договором у відповідності до вимог Тендерної документації та зазначених у неї стандартів. А саме, не менше ніж одного сертифікованого спеціаліста за кожним напрямком:
* У напрямку побудови та управління ІТ сервісами сертифікованого фахівця за стандартом ITSM чи COBIT, чи ISO20000-1;
* У напрямку кібербезпеки та захисту даних сертифікованого фахівця за стандартом ISO27001;
* У напрямку управління ризиками сертифікованого фахівця за стандартом ISO31010;
* У напрямку управління якістю сертифікованого фахівця за стандартом ISO9001.
1. **Вимоги до якості програмного продукту**
	1. Розробка програмного продукту, його архітектури, супроводжувальної технічної документації та використання стеку технологій та методів повинні відповідати актуальної редакції наступних стандартів:
		1. ДСТУ ISO/IEC 42010:2018 у частині розробці та описування архітектури ПЗ;
		2. ISO/IEC 26702:2007 та ISO/IEC 24748:2018 у частині системного інжинірингу процесів та модулів ПЗ;
		3. ISO/IEC 25051 у частині контролю якості та готовності релізів ПЗ;
		4. ДСТУ ISO/IEC 25020:2016 у частині розробки моделі тестування та контролю відповідності ПЗ вимогам ТВ;
		5. ДСТУ ISO/IEC TS 24748-1:2018 у частині інженерії програмного забезпечення;
		6. ISO/IEC 27001, 27002 та 27006 у частині контролю відповідності ПЗ вимогам регламентів інформаційної безпеки;
		7. GDPR Privacy Policy;
		8. ISO/IEC 26514 у частині розробки супроводжувальної документації та керівництв користувачів.
	2. Інформаційна система повинна включати в себе інструменти моніторингу працездатності інформаційних сервісів програмного забезпечення з метою контролю роботи всіх частин програмного забезпечення, PROD середовища, внутрішньої маршрутизації між модулям Інформаційної системи.
	3. Інформаційна система повинна включати в себе підсистему підсистему управління резервуванням та відновленням даних. Резервування даних буде виконуватись на потужностях Замовника та його системи збереження даних.
	4. Інформаційна система повинна включати в себе підсистему кіберзахисту для протидії зовнішнім та внутрішнім загрозам, захищати PROD середовище.
2. **Порядок контролю та приймання**
	1. Кінцевий контроль та приймання програмного забезпечення Інформаційної системи здійснює приймальна комісія у складі представників Замовника та Постачальника, відповідно до «Програми та методики випробувань», яка розробляється Постачальником та затверджується Замовником в ході виконання Договору.
	2. Випробування програмного забезпечення Інформаційної системи здійснюється на виробничих площах і комп'ютерних потужностях Постачальника або Замовника, що обговорюється додатково відповідно до «Програми та методики випробувань».
	3. Випробування полягають в перевірці працездатності програмного забезпечення в цілому або його складових частин з використанням технічної та/або експлуатаційної документації з метою встановлення їх відповідності умовам Договору та Технічним вимогам Замовника, наведених у цьому Додатку Тендерної документації.
	4. За результатами успішного завершення випробувань підписується відповідний Акт прийому-передачі.
3. **Гарантійне обслуговування**
	1. Гарантійне технічне обслуговування програмного забезпечення розпочинається з дати підписання Акту прийому-передачі та здійснюється впродовж 1 (одного) року.
	2. В обсяг гарантійного обслуговування входить забезпечення Замовника зміненими та/або вдосконаленими версіями програмного забезпечення, яке розповсюджуються Постачальником без стягнення додаткової плати, а також технічна підтримка Замовника за телефоном та електронною поштою (з режимом прийому заявок в робочі дні з 9:00 до 18:00) у формі консультацій та рекомендацій з використання та (або) супроводу/обслуговування програмного забезпечення Інформаційної системи.
	3. Постачальник не несе відповідальності за помилки в роботі іншого ліцензійного програмного забезпечення що використовує Замовник.
	4. Впродовж гарантійного періоду Постачальник не несе відповідальності за випадки непрацездатності програмного забезпечення Інформаційної системи, пов’язаних з технічними несправностями власного обладнання Замовника, або з некваліфікованими, шкідливими або злочинними діями персоналу Замовника.
4. **Обов’язки Замовника**
	1. Замовник надає Постачальнику наступні початкові дані:
* інформацію, необхідну для формування довідників;
* інформацію, необхідну для формування первинних облікових карток та заяв;
* надати необхідні обчислювальні ресурси для розміщення програмного забезпечення що постачається в рамках цієї закупівлі.
1. **Обов’язки Постачальника**
	1. Постачальник зобов'язаний забезпечити належний контроль повноти та якості даних, що вносяться до Інформаційної системи. Зокрема, Постачальник повинен переконатися, що завантажені й оброблені в Інформаційної системі дані відповідають (не суперечать) початковим даним, які були надані Замовником.
	2. Для уточнення та/або підтвердження наданих початкових даних, Постачальник має право додатково направляти Замовнику запити щодо необхідних документів.
	3. Постачальник зобов'язаний провести підсумкову презентацію за результатами впровадження програмного забезпечення, що містить опис основних етапів та досягнутих результатів виконання умов Договору, в центральному офісі Замовника в узгоджені терміни.
	4. Постачальник зобов’язаний провести навчання персоналу Замовника роботі з Інформаційною системою у кількості не менше ніж п’ять осіб. Навчання повинно проходити на території Замовника та бути наочним. Тривалість курсу навчання та його термін визначаються Постачальником, але курс навчання та сумісна практика не може бути менше ніж 40 академічних годин.
2. **Вимоги до результатів виконання договору**
	1. Результати виконання умов Договору надаються Замовнику в наступному складі:
* Опис функціональних можливостей програмного забезпечення Інформаційної системи;
* Комплект програмного забезпечення, що є предметом закупівлі, на машинних носіях;
* Інструкції з встановлення та експлуатації програмного забезпечення Інформаційної системи;
* Керівництво користувача Інформаційної системи.
	1. Вся супроводжувальна документація повинна бути виконана українською мовою і надана в 2-х примірниках в паперовому та електронному вигляді.