**Додаток №3** **до**

**Тендерної документації**

**Технічні вимоги**

**до надання послуг** **з адміністрування (обслуговування) програмного забезпечення, а саме серверів та сервісів у середовищі Microsoft Azure за кодом ДК 021:2015 - 72510000-3 – «Управлінські послуги, пов’язані з комп’ютерними технологіями»**

1. Вимоги до учасника.

1. Під час укладання договору та в ході його виконання Замовник має право перевірити рівень кваліфікації Виконавця шляхом надання перевірочних завдань та запитань, а також вимагати від нього підтвердження кваліфікації будь-якого з фахівців, які будуть залучатися до надання послуг. Для підтвердження кваліфікації можуть бути запитані: сертифікати про навчання, сертифікати про здачу спеціалізованих іспитів, які проводяться виробниками систем, довідки або гарантійні листи, які підтверджують практичний досвід фахівців в реалізації проектів. Відсутність наданих підтверджень кваліфікації фахівців з боку Виконавця може бути підставою для розірвання договору в односторонньому порядку.

1. Склад об’єктів технічної підтримки
	1. Технічне супроводження та забезпечення безперебійної роботи існуючих серверів:
		1. Windows Сервери – 5 шт
		2. Linux Сервери –2 шт

Розгортання додаткових серверів, у разі надходження відповідного запита від Замовника.

* 1. Виконання регулярного резервного копіювання серверів, включаючи бази даних, відновлення роботи серверів з резервних копій, у разі виникнення необхідності.
	2. Створення локальних резервних копій всіх серверів за графіком на зовнішній носій Замовника, щомісячна перевірка відновлення серверів зі збережених копій.
	3. Щоденний моніторинг роботи серверів – активне реагування на інциденти, помилки що виникають. Реалізація проактивних дій для попередження виникнення інцидентів.
	4. Адміністрування СУБД на платформі MS SQL сервер, контроль показників роботи, оптимізація продуктивності, організація резервного копіювання СУБД засобами платформи Azure.
	5. У разs необхідності відновлення роботи серверів та СУБД зі збережених резервних копій.
	6. Налаштування серверу керування Eset Protect, контроль роботи, керування клієнтськими підключеннями, оновленнями клієнтських робочих місць, реагування на попередження, що генеруються системою.
	7. Налаштування сервісів безпеки на серверах.
	8. Налаштування, керування сервісами, компонентами: Azure VPN, Microsoft Entra ID, Beckup center, Azure Monitor, Multi Factor Authentication, Conditional Access, Defender services, Azure Firewall.
	9. Налаштування, супроводження роботи Office 365
	10. Налаштування специфічних параметрів функціонування поштових скриньок
	11. Виконання запитів замовника щодо аналізу роботи поштової системи, пошуку аналізу даних щодо трафіку вхідної та вихідної пошти тощо.
	12. Створення, керування обліковими записами внутрішніх користувачів сервісів за запитами Замовника.
	13. Керування інфраструктурою робочих станцій, користувачі яких користуються централізованими сервісами. Розгортання, налаштування відповідних сервісів віддаленого моніторингу та керування робочими станціями, сервісів віддаленого розгортання програмного забезпечення, сервісів оновлення тощо за запитом Замовника.
	14. При надходженні запита від Замовника реалізація планових робіт з розвитку інфраструктури, запуску сервісів керування інфраструктурою та клієнтами, оптимізація роботи компонентів інфраструктури, розгортання додаткових сервісів Microsoft Azure, Office 365 відповідно до задач, що поставлені Замовником.
	15. При надходженні запита від Замовника комунікація, вибудова технічних рішень з технічними спеціалістами підрядних організацій в межах реалізації спільних проектів.
	16. При надходженні запита від Замовника розробка вимог для проведення закупівлі послуг, обладнання, програмного забезпечення за напрямом роботи
	17. При надходженні запита від Замовника Розробка планів реалізації проектів в межах задач, цілей що поставлені Замовником.
	18. Виконавець має виконувати регулярний моніторинг роботи серверів та сервісів Azure (використання серверних ресурсів, вільного місця, аналіз роботи БД, виконання maintance plan, перевірка виконання резервного копіювання, оновлення серверів, перевірка запуску серверних служб, аналіз логів роботи серверів тощо) та своєчасно реагувати виправляти проблеми, що виникають, повідомляти Замовника.
	19. У разі надходження від Замовника повідомлення про виникнення критично важливого інциденту, що унеможливлює роботу сервісів, користувачів інформаційних систем – Виконавець має відреагувати та приступити до аналізу та усунення ситуації впродовж 15 хвилин.
	20. Звернення приймаються від уповноважених осіб Замовника одним із наступних способів: за телефоном, через електронну пошту.
	21. За Запитом Замовника Виконавець надає детальний звіт про проведені роботи за формою, що погоджена з Замовником
	22. За необхідністю в межах договору можливо проведення робіт у неробочий час, дата, та час виконання яких узгоджується між Замовником та Виконавцем додатково.
	23. Період здійснення технічного супроводження, реалізації завдань з технічної підтримки Пн-Пт з 8.00−18.00. Також, у разі виникнення позаштатних ситуацій можливе залучення до виконання задач, за межами зазначеного графіку.
	24. Після підписання договору Виконавець має погодити з Замовником склад та графік реалізації задач з налаштування компонентів ІТ інфраструктури.
	25. Замовник вимагає сумлінного дотримання Виконавцем частини договору щодо нерозголошення технічної, технологічної, конфігураційної інформації стосовно об’єктів технічної підтримки та іншої інформації, яка може стати відома Виконавцю при наданні послуг.
	26. В межах договору має бути перебачено відповідний розділ про нерозголошення технологічної, конфіденційної інформації.