**ДОДАТОК №2**

**Технічні вимоги**

**на закупівлю:**

**За ДК 021:2015: 72250000-2 Послуги, пов’язані із системами та підтримкою**

**(72253200-5 Послуги з підтримки систем) (Технічна та інформаційна підтримка офіційного порталу)**

**Інформаційна підтримка**

## Загальні положення

Портал city-adm.lviv.ua є основним електронним інформаційним ресурсом Львівської міської ради.

**Мета порталу:**

* всебічне висвітлення діяльності Львівської міської ради, структурних підрозділів та міського голови;
* забезпечення права громадян на інформацію;
* залучення громадськості до участі в управлінні містом;
* контроль за діяльністю органів виконавчої влади зі сторони інститутів громадянського суспільства;
* підвищення якості управлінських рішень у ЛМР;
* забезпечення ефективних двосторонніх комунікацій і каналів зворотного зв’язку;
* розширення доступу громадян до інформаційних ресурсів ЛМР;
* підвищення рівня знань і обізнаності громадськості.

Цільова аудиторія порталу – мешканці міста Львова, установи, організації, ЗМІ та інші відвідувачі.

Мова порталу – українська.

## 2. Структура і функціональність порталу ЛМР

Портал Львівської міської ради працює на стику технологій: PHP, MySQL, JS ES6, Service Worker. Портал створено на платформі Joomla! CMS, з використанням SEBLOD CCK та розробленими розширеннями спеціально для порталу ЛМР.

Портал поділено на дві частини: загальнодоступну частину та адміністративну. До адміністративної частини мають доступ адміністратори порталу та відповідальні за оновлення інформації від структурних підрозділів ЛМР з розгалуженими правами доступу на різні рівні.

Матеріали, що складають інформаційне наповнення порталу, поділяються на 3 типи:

* Статичні матеріали — у вигляді HTML-сторінок, що містять текстові, графічні та мультимедійні складові.
* Динамічні матеріали, актуальність яких зберігається лише протягом обмеженого часу, через що вони повинні систематично оновлюватися та реалізуються у вигляді форм, що генеруються спеціальним програмним забезпеченням, у вигляді динамічних сторінок з необхідним функціоналом для потреб тих чи інших структурних підрозділів.
* Потокові — такі, що втрачають актуальність свого змісту протягом короткого проміжку часу (кількох днів, а іноді й годин). Оновлення потокових матеріалів здійснюється регулярно. Поточні матеріали зберігаються на порталі лише до чергового оновлення та відображаються на статичних чи динамічних сторінках у вигляді одного з їхніх структурних елементів. Необхідним компонентом технологічного процесу є постійний візуальний контроль даних на підставі загальних та спеціальних критеріїв з можливістю внесення змін.

Організація інформаційних матеріалів на порталі має ієрархічну структуру, що передбачає розміщення даних на декількох рівнях в розділах порталу (на веб-сторінках). Всередині веб-сторінок допускаються впорядковані або окремі перехресні посилання на довільні рівні ієрархії, в залежності від тематичного зв'язку між даними.

Такий взаємозв'язок забезпечує максимальну прозорість його структури. Контроль за актуальністю гіперпосилань здійснюється програмно та візуально.

**Портал Львівської міської ради складається з наступних складових частин, які об'єднані між собою:**

* Прес-центр;
* Громадські слухання;
* Структурні підрозділи та керівники структурних підрозділів;
* ЦНАП;
* Фоторепортажі;
* Відео;
* Оголошення;
* Консультації з громадськістю;
* Єдина база публічної інформації;
* Бюджет;
* Економіка;
* ОСББ та майно;
* Транспорт;
* Архітектура;
* Екологія;
* Соціальний захист;
* Львівський міський територіальний центр;
* Квартирна черга;
* Оплата податків;
* Туризм;
* Історія Львова;
* Каталог Львова;
* Робота та стажування;
* Електронне звернення громадян;
* Приймальня.

**Портал взаємодіє та інтегрований з іншими інформаційними ресурсами Львівської міської ради:**

* Особистий кабінет мешканця;
* Документи ЛМР;
* Система електронного документообігу Lotus Notes;
* Система електронного документообігу It enterprise;
* Гаряча лінія міста;
* Геопортал;
* Центр надання адміністративних послуг;
* Туристичний портал;
* Портал депутатів ЛМР;
* Публічна інформація;
* Панель міста;
* Відкриті дані;
* Транспорт онлайн;
* Реєстр територіальної громади м. Львова;
* Громадський бюджет;
* Львів соціальний.

**Інтеграція порталу зі сторонніми соціальними мережами:**

* Офіційний канал ЛМР в YouTube;
* Офіційний канал в YouTube LvivRada з трансляціями сесій міської ради;
* Офіційна сторінка ЛМР у Facebook;
* Офіційна сторінка ЛМР у Твіттер;
* Офіційний канал в Телеграм;
* Офіційна сторінка в Інстаграм.

**Інтеграція порталу зі сторонніми сервісами:**

* Google APIs;
* Google Maps Platform;
* Google Мій бізнес;
* OpenStreetMap®;
* OpenCage;
* Apple Dark Sky;
* Heroku;
* Qsolutions;
* Державний веб-портал бюджету для громадян;
* Єдині системи електронних закупівель;
* Portmone;
* EasyPay.

## 3. Вимоги до персоналу

Для підтримки належної роботи веб-порталу та забезпечення доступу Редакторів до систем керування вмістом потрібні фахівці, що мають навички роботи з системами з відкритим кодом і компонентами серверу, що забезпечують функціонування веб-порталу

Для підтвердження цих вимог Учасник, повинен надати інформацію про працівника з посиланням на його власний репозиторій на GitHub зі своїми проектами з відкритим кодом, які він супроводжує.

Для підтвердження офіційного працевлаштування даного працівника Учасник має надати копію актуального на час подання пропозицій трудового договору, наказ на прийняття на роботу/контракту тощо.

**Обов’язки:**

* Моніторинг сервісів порталу;
* Первинна діагностика виявлених несправностей;
* Консультація адміністраторів порталу та відповідних осіб зі структурних підрозділів ЛМР;
* Наявність досвіду в роботі з державними сайтами;
* Вміння працювати з ПЗ для роботи в мережі інтернет (браузери, поштові клієнти та т.д.);
* Просування в пошукових системах;
* Просування в соц. мережах (розміщення та редагування інформації);
* Щоденне ведення звітності за результатами проведеної за добу роботи;
* Формування звітів відвідування порталу ЛМР в Google Analytics для структурних підрозділів, прес-служби, Департаменту ”Адміністрація міського голови”, Департаменту адміністративних послуг, КУ “Інститут міста”, Управління ІТ, заступнику МГ з розвитку;
* Надання консультацій по сервісах порталу;
* Розробка розширень для порталу ЛМР;
* Розробка CLI-скриптів;
* Інтеграції з сервісами ЛМР та сторонніми сервісами;
* Розробка нових продуктів, які будуть включені в інфраструктуру порталу ЛМР;
* Ведення розробки дизайн-системи для порталу ЛМР та сайтів структурних підрозділів ЛМР (департаменти, управління, ЛКП, тощо);
* Розробка дизайну сайтів структурних підрозділів ЛМР та інтеграція в дизайн сайту нових сервісів порталу ЛМР;
* Верстка сайтів з дотриманням стандартів W3C та WCAG 2.0, WCAG 2.1;
* Розробка дизайну відповідно до вимог бренд-буку ЛМР;
* Грамотне володіння українською мовою, а також англійською на рівні взаємодії з документацією та ведення листування;
* Комунікабельність, вміння швидко навчатися, відповідальність;
* Комунікація з мешканцями міста, громадськими організаціями, ЗМІ, тощо;
* Підготовка відповідей на звернення, запити, лис стосовно роботи порталу;
* Роботи по адмініструванню порталу мають важливий та надважливий пріоритет та виконуються в термін від 15 хв. до 3 годин (в залежності від складності).

**Вимоги:**

* Навички роботи з UNIX like OS в CLI;
* Базові знання операційної системи Linux;
* Навички роботи з CLI MySQL, уявлення про SQL;
* Базові навички роботи з LAMP;
* Базові навички роботи з поштовим сервером;
* Досвід у створенні та оптимізації складних високонавантажених веб-проектів;
* PHP 7.2+: 4 роки+, акуратний код;
* Досвід роботи з PHP-фреймворками;
* Розуміння та вміння писати RESTful API;
* Розуміння підходів ООА, ООД, ООП;
* Добре орієнтування в шаблонах проектування архітектури (MVC, MVVM);
* Розуміння розробки мікросервісів;
* DevOps навички (налаштування Linux (Apache, Nginx, MySQL, тощо);
* Вміння працювати з GIT;
* Професійне володіння Figma (2 роки +), Adobe Illustrator (4 роки +), Adobe Photoshop (4 роки +);
* Досвід роботи з розробки сайтів для людей з вадами зору та слуху;
* Досвід роботи в розробці дизайн-систем;
* Досвід роботи в просуванні веб-сайтів у пошукових системах та соціальних мережах;
* Досвід роботи з Google Analytics;
* Технічна англійська зі словником (читання);
* Українська (редагування та написання текстів);
* Опрацювання звернень та взаємодія зі структурними підрозділами щодо уточнення інформації;
* Знання бізнес-процесів міської ради;
* Технічна підтримка структурних підрозділів в режимі 24/7/365;
* Консультація адміністраторів порталу та відповідних осіб зі структурних підрозділів ЛМР в режимі 24/7/365;
* Взаємодія з програмним забезпеченням “Квартирна черга міста”;
* Діагностика причин неполадок на сервері та порталі ЛМР;
* Створення кейсів (тікетів) в системі постановки задач, їх опрацювання або передача їх на інші рівні вирішення і відстеження їх виконання;
* Досвід роботи з відео-, аудіо- internet обладнанням;
* Вміння працювати в колективі;
* Висока організованість та відповідальність;
* Стресостійкість, пунктуальність, бережність;
* Комунікативність.

**Миттєве реагування на:**

* Розміщення документів в розділ “Публічна інформація”;
* Звернення з Гарячої лінії міста щодо роботи порталу ЛМР;
* Звернення з ЦНАП;
* Звернення з прес-служби ЛМР;
* Системні повідомлення про неналежну роботу порталу.

Всі роботи, які робляться на порталі ЛМР мають найвищий пріоритет та є негайними до виконання.

Кандидат на надання послуг повинен надати підтвердження досвіду роботи вказавши, що саме обслуговувалось із даними системами, технологіями, в яких організаціях/компаніях чи держустановах в окремій таблиці.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Технології та системи (назва)** | **Де застосовувалося** | **Рік** | **Посилання на репозиторій** |
| Бази даних: MySQL, MariaDB, MS SQL Server, тощо; |  |  |  |
| PHP 7.2+ |  |  |  |
| Node.js |  |  |  |
| Apache |  |  |  |
| NGINX |  |  |  |
| Composer |  |  |  |
| Webpack |  |  |  |
| Gulp |  |  |  |
| Service Workers; PWA |  |  |  |
| JavaScript (ES6+, модульний JavaScript) |  |  |  |
| Gitlab, GitHub |  |  |  |
| HTML5, CSS3 |  |  |  |
| Canvas, SVG |  |  |  |
| Schema.org |  |  |  |
| Joomla! 3.x/4.x |  |  |  |
| Joomla API |  |  |  |
| Joomla! Framework |  |  |  |
| Joomla UI/UX |  |  |  |
| Joomla Platform |  |  |  |
| SEBLOD CCK |  |  |  |
| Figma |  |  |  |
| Adobe Illustrator |  |  |  |
| Adobe Photoshop |  |  |  |
| SEO, SMM |  |  |  |
| Google Analitics |  |  |  |
| Офісні програми MC Office, LibreOffice |  |  |  |
| Google APIs |  |  |  |
| Google Maps Platform |  |  |  |
| Google Мій бізнес |  |  |  |
| OpenStreetMap® |  |  |  |
| OpenCage |  |  |  |
| Apple Dark Sky |  |  |  |
| Heroku |  |  |  |
| Єдині системи електронних закупівель |  |  |  |
| Portmone, EasyPay |  |  |  |
| Lotus Notes |  |  |  |
| It enterprise |  |  |  |
| YouTube API |  |  |  |
| Facebook API |  |  |  |
| Twitter API |  |  |  |
| Telegram API |  |  |  |

Кандидат на надання послуг має надати підтвердження досвіду робіт з дотриманням стандартів W3C та WCAG 2.0, WCAG 2.1 в окремій таблиці

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стандарти** | **Назва сайту та посилання** | **Рік** |
| W3C |  |  |
| WCAG 2.0 |  |  |
| WCAG 2.1 |  |  |

**Панель адміністрування (CMS)**

У разі необхідності створення нових програмних компонентів системи керуванням порталу вони повинні відповідати єдиному існуючому стандартному інтерфейсу та відповідати наступним вимогам:

* єдиний стиль оформлення;
* інтуїтивно зрозуміле, зручне призначення елементів інтерфейсу;
* дотриманням стандартів W3C та WCAG 2.0, WCAG 2.1;
* відображення на екрані тільки тих можливостей, які доступні конкретному користувачу;
* для операцій з масового введення інформації повинна бути передбачена мінімізація кількості натискань на клавіатуру для виконання стандартних дій.
* послуги **навчання адміністрування** для персоналу, після якого спеціалісти зможуть працювати з даним компонентом.

В адміністративну підтримку порталу окрім супроводу включається навчання та консультативна підтримка працівників в режимі 24/7/365 (надати відповідний гарантійний лист).

**Технічна підтримка**

1. Послуга технічної підтримки офіційного порталу ЛМР (city-adm.lviv.ua) надається у формі обробки (вирішення) запитів, які надсилаються співробітниками Замовника на визначені канали комунікації Виконавця.

Послуга повинна надаватись лише по окремо виділеному каналу зв’язку, ізольованого від глобальної мережі Інтернет.

2. Визначення часових інтервалів подачі запитів:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Назва часового інтервалу | Визначення | Метод подачі запитів |
| **Робочий час** | 9:00-18:00 щоденно, виключаючи вихідні, святкові та не робочі дні | основний: Вказати e-mail  допоміжний: Вказати телефон |
| **Календарний час** | 0:00-24:00 щоденно | основний: Вказати e-mail |

3. Класифікація запитів

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип запиту | Визначення | Стратегія вирішення |
| **Інцидент** | Раптова та непередбачувана подія, що призвела до часткового або повного відхилення показників надання послуги та перешкоджає роботі порталу 1580.lviv.ua, Реєстру територіальної громади, Геоінформаційної системи | Ідентифікація причини інциденту та її усунення. Або пошук та імплементація обхідних способів відновлення нормального режиму функціонування послуг.  Основне завдання - максимально швидке відновлення нормального режиму функціонування послуг |
| **Проблема** | Регулярне повторювання однакових інцидентів або неможливість виконання процедур управління | Виконання дослідницьких робіт з метою ідентифікації та постійного або тимчасового вирішення першопричини.  Основне завдання - пошук та вирішення першопричини. |
| **Зміна** | Зміни в конфігурації послуги проведення яких лежить в області відповідальності Виконавця відповідно до Договору | Аналіз наслідків зміни та проведення необхідних конфігураційних процедур |
| **Консультація** | Всі інші звернення стосовно надання та отримання послуг | Надання Замовнику максимально повної та релевантної інформації, що знаходиться в розпорядженні Виконавця |

4. Планові відхилення від параметрів надання послуг

Під час проведення регламентних робіт з обслуговування допускається відхилення параметрів послуг від номінального режиму. Такі відхилення вважаються плановими. Виконавець попереджає Замовника про час та тривалість проведення регламентних робіт не менше ніж за 2 робочих дні до їх проведення шляхом надсилання листа на електронну скриньку Замовника.

5. Аварійні відхилення

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр** | **Значення** |
| Максимально допустимий час аварійної недоступності послуги | 300 хв/міс |
| Максимально доступний час аварійного погіршення якості послуги | 420 хв/міс |
| Сумарний час планової недоступності послуги в межах вікна обслуговування | 450 хв/міс |

6.  До технічної підтримки входять також послуги:

6.1.Оновлення програмного забезпечення серверів (операційні системи, системи управління базами даних)

6.2. Моніторинг статусу систем та показників швидкодії з повідомлення відповідальних осіб (завантаженість центрального процесора, завантаженість оперативної пам’яті, доступність вільного простору на дисках , статус запуску сервісів (HTTP(S)/SQL)

6.3. Резервне копіювання системи через створення образу системи на щоденній основі у неробочий час.

6.4. Програмно апаратний комплекс повинен бути забезпеченим ліцензійним антивірусним програмним забезпеченням з можливістю постійного моніторингу та налаштування політик безпеки та доступу.

6.5. Комплекс Замовника повинен забезпечуватись фільтруванням веб-трафіку від DoS/DDoS, мережевих та інших типів атак, що можливі з мережі Інтернет.

6.6. Комплекс Замовника повинен забезпечуватись системою комплексного моніторингу апаратного та програмного забезпечення інформаційних систем з можливістю постійного ведення журналів подій

6.7. Забезпечити комплекс Замовника необхідними пакетами оновлень програмного забезпечення не пізніше 5 днів з моменту їх публікації.

6.8. Забезпечити резервне копіювання усіх інформаційних систем Замовника на щоденній основі з можливістю відновлення даних з резервних копій на обладнанні Виконавця.

6.7. Внесення будь яких функціональних змін (заміна DNS-записів, ІР адрес, версій ОС тощо) в комплексі Замовника повинно здійснюватися лише за письмовим зверненням від Виконавця.

6.8. Виконавець повинен забезпечувати інтеграцію інформаційного комплексу з наявними у Замовника інформаційними системами.

Для підтвердження відповідності медико-технічним вимогам, учасник надає гарантійний лист, в довільній формі, щодо вчасного та якісного виконання учасником всього обсягу зобов’язань відповідно до вищевказаних вимог.