

МІНІСТЕРСТВО У СПРАВАХ УКРАЇНИ

Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, та його очікуваної вартості по закупівлі: Послуги з технічної підтримки програмно-технологічного забезпечення інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний державний реєстр ветеранів війни» та відокремлених модулів взаємодії з «Єдиний державний реєстр ветеранів війни».

Підстава для публікації обґрунтування»: на виконання Постанови КМУ від 11.10.2016 № 710 (зі змінами).

Ідентифікатор закупівлі: UA-2025-05-27-013662-a.

Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:

Послуги з технічної підтримки програмно-технологічного забезпечення інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний державний реєстр ветеранів війни» та відокремлених модулів взаємодії з «Єдиний державний реєстр ветеранів війни», 72250000-2 Послуги пов'язані із системами та підтримкою.

Послуги з технічної підтримки та модифікації Системи та відокремлених Модулів виконуються згідно з Положенням про Єдиний державний реєстр ветеранів війни, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 серпня 2019 року № 700.

Виконавець має надавати увесь комплекс послуг.

Терміни та визначення

Терміни і /або скорочення	Пояснення
Виконавець	Юридична особа, яка укладає договір з Замовником на надання послуг технічної підтримки
Відмова	Ситуація, що означає повну або часткову втрату функціональності або вихід з ладу одного чи декількох компонентів системи, що призводить до перерви у наданні сервісів або роботі системи
ЄДР	Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
Замовник	Юридична особа, який ініціює та фінансує процес придбання послуг технічної підтримки
Інцидент	Будь-яка непередбачена подія або проблема, що негативно впливає на нормальну роботу системи її компонентів або сервісів
Консультація	Ситуації, коли користувач звертається за професійною допомогою, порадою або роз'ясненням щодо використання, налаштування, оптимізації або розуміння функціональності системи
Недолік	Ситуація, коли в системі існують обмеження або вади, що не відповідають повністю очікуванням або потребам користувачів, але при цьому не є критичними помилками або повною відмовою системи
Помилка	Ситуація, що означає наявність дефекту або неправильної програмного забезпечення, яке не веде до повної відмови системи, але може негативно впливати на її функціональність, продуктивність

	або користувацький досвід
Послуги	Послуги з технічної підтримки програмно-технологічного забезпечення інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний державний реєстр ветеранів війни» та відокремлених модулів взаємодії з ЄДРВВ
Система	Інформаційно-комунікаційна система «Єдиний державний реєстр ветеранів війни»
Модуль Кабінета УО	Відокремлений модуль взаємодії з ЄДРВВ «Кабінет уповноваженої особи», що розміщено на окремому середовищі (cabinet-officer.eveteran.gov.ua) в інфраструктурі Міністерства у справах ветеранів, що використовується уповноваженими та посадовими особами для взаємодії з даними ЄДРВВ, обробки заяв ветеранів та членів їх сімей
Модуль Виплат	Відокремлений модуль взаємодії з ЄДРВВ в частині реалізації послуги з надання грошової допомоги ветеранам війни - особам з інвалідністю внаслідок війни - I, II груп (від міжнародної організації з використанням мобільного додатку Порталу Дія (Дія)), що розміщено на окремому середовищі (cabinet.payments.eveteran.gov.ua) в інфраструктурі Міністерства у справах ветеранів
Програмне забезпечення «Е-ветеран» або ПЗ «Е-ветеран»	Компонент програмного забезпечення «Реєстр ветеранів», веб-платформа, призначена для відображення загальної інформації щодо пільг та статусів ветеранів для неавторизованих користувачів (https://eveteran.gov.ua/)
УО Виконавця	Уповноважена особа зі сторони Виконавця, яка обробляє звернення по технічній підтримці від Замовника, - це особа, яка призначена Виконавцем для управління, координації та вирішення звернень, що надходять від Замовника пов'язаних із технічною підтримкою
УО Замовника	Уповноважена особа зі сторони Замовника, яка може надсилати звернення по технічній підтримці, - це індивідуально визначений представник Замовника, який має офіційне повноваження та відповідальність за ініціювання, управління та координацію всіх запитів, пов'язаних із технічною підтримкою, від імені своєї організації
Портал Дія	Єдиний державний вебпортал електронних послуг – організована сукупність інформаційно-комунікаційних, інформаційних систем, які діють як єдине ціле та у взаємодії з іншими інформаційними та інформаційно-комунікаційними системами
API	Application Programming Interface. Набір запитів відповідної структури до сторонніх систем та сайтів, які визначають, як різні програми або компоненти програмного забезпечення можуть взаємодіяти між собою
CI / CD	Continuous Integration, CI / Continuous Delivery, CD Безперервна інтеграція та безперервне постачання
DevOps	Спеціаліст, який об'єднує знання та навички в областях розробки програмного забезпечення (Dev) та ІТ-операцій (Ops). Він займається автоматизацією та оптимізацією процесів в рамках розробки, розгортання та експлуатації програмного забезпечення.

	Це включає в себе практики неперервної інтеграції, неперервного розгортання, тестування, моніторингу та обслуговування систем
УБД	Учасник бойових дій
ОІВВ	Особа з інвалідністю внаслідок війни
ЧСЗ	Член сім'ї загиблого
ФСВВДО	Фахівець з супроводу ветеранів та демобілізованих осіб
РЗО	Реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування

Мета надання послуг

Метою отримання послуги з технічної підтримки програмно-технологічного забезпечення інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний державний реєстр ветеранів війни» та відокремлених модулів взаємодії з ЄДРВВ, а саме: «Кабінет уповноваженої особи» та модуль взаємодії з ЄДРВВ в частині реалізації послуги з надання грошової допомоги ветеранам війни - особам з інвалідністю внаслідок війни - I, II груп (від міжнародної організації з використанням мобільного додатку Порталу Дія (Дія)) (надалі - Модулі) є здійснення заходів, спрямованих на технічну підтримку у працездатному (функціональному) стані, включаючи налаштування, оновлення, відновлення працездатності програмного забезпечення у разі потреби.

Перелік послуг

Перелік послуг що входять до складу технічної підтримки Системи, Модулів Кабінету УО та Виплат:

- опрацювання звернень;
- оновлення програмного забезпечення та інформаційної моделі (структури даних);
- підтримка функціональних процесів (бізнес-процесів) відповідно до вимог нормативно-правових актів та законодавства (табл. 1–3);
- забезпечення функціонування компонентів Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат (табл. 4–6);
- моніторинг роботи Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат та їх компонентів.
- забезпечення кібербезпеки та захисту даних Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат

Таблиця 1 – Перелік послуг технічної підтримки Системи

№	Тип робіт	Найменування робіт/послуг
1.	Редагування даних особи	Редагування даних блоків про ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей таких осіб та членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України
2.	Редагування даних довідників	Редагування даних довідників Системи Редагування даних довідника «Пільги за категоріями»
3.	Завантаження даних з файлу з автоматизованою	Завантаження даних про ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей таких осіб та членів сімей загиблих (померлих)

	перевіркою даних на консистентність	ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України. Завантаження даних щодо позбавлення статусу з файлу; Завантаження даних щодо надання статусу з файлу
4.	Актуалізація даних по API	Масове оновлення даних статусів фізичних осіб-підприємців за API ЄДР; Оновлення даних ветерана щодо статусу фізичної особи-підприємця за API ЄДР; Масове оновлення даних ветерана за API ЄДДР Масове оновлення даних ветерана за API ДРФО Масове оновлення даних актів цивільного стану за API ДРАЦС
5.	Підтримка існуючих інтеграційних процесів	Оновлення існуючих інтеграційних процесів (за зверненням): Єдиний державний вебпортал електронних послуг; Єдина інформаційна система соціальної сфери; Єдиний державний реєстр; Єдиний державний демографічний реєстр Пенсійний фонд України Державний реєстр актів цивільного стану; Єдиний державний реєстр призовників, військовозобов'язаних та резервістів; Реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування (РЗО); Державний реєстр фізичних осіб
6.	Підтримка адміністративних послуг ПЗ «Е-ветеран»	Підтримка наступних послуг та схем бізнес-процесів: Послуга «Надання/набуття статусу учасника бойових дій», схема бізнес-процесу «Комплексна перевірка послуг УБД: актуалізація, автоматичне УБД» Схеми бізнес-процесів: Заява на участь в проекті «Помічник ветерана» Масове завантаження даних щодо надання статусу з файлу Масове завантаження даних щодо надання статусу ВВ Масове завантаження даних щодо посвідчень УБД з файлу Перевірка в ЄДРВВ для послуги "Гранти для ветеранів" 302 Завантаження даних щодо позбавлення статусу з файлу Заява на участь у Всеукраїнських змаганнях «Ігри Нескорених» Перевірка РНОКПП через АПІ ДПС Завантаження даних про видачу листів талонів на пільговий проїзд Завантаження даних щодо надання статусу ВВ Завантаження даних щодо посвідчень УБД з файлу Завантаження даних щодо позбавлення статусу з файлу Завантаження даних про забезпечення житлом через цільову грошову компенсацію Завантаження даних щодо отримання статусу УБД з файлу Завантаження даних ГК санаторно-курортної путівки (інвалідам) Редагування даних довідника Пільги за категоріями Завантаження даних про перебування на обліку у черзі забезпечення автомобілем

		Завантаження даних про перебування особи на військовому обліку Завантаження даних про обставини смерті/загибелі особи з файлу Модерація додаткових даних ветерана Завантаження даних професійної адаптації Завантаження даних соціальної адаптації Завантаження даних санаторно-курортного лікування Завантаження даних ГК санаторно-курортного лікування (самостійного) Завантаження даних щодо психологічної реабілітації Завантаження даних щодо отримання статусу ЧСЗ з файлу Оновлення даних ветерана щодо статусу ФОП за АПІ ЄДР Редагування даних Блок Загальні дані особи; Редагування даних Блок Пільговий проїзд; Редагування даних Блок Відомості про смерть особи; Редагування даних Блок Члени родини особи; Редагування даних Блоку Документ, що посвідчує особу; Редагування даних Блок Відомості про статус особи; Редагування даних Блок Військова служба; Редагування даних Блок Нагороди; Редагування даних Блоку Соціальна діяльність Послуга «Отримання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни», схема бізнес-процесу: Перевірка для послуги ОІВВ Створення процесу на КУО; 4. Послуга «Отримання статусу члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України», схема бізнес-процесу: Перевірка для послуги Отримання статусу ЧСЗ Створення процесу на КУО; 5. Послуга «Надання відомостей з ЄДРВВ», схема бізнес-процесу: Перевірка для послуги "Надання відомостей з ЄДРВВ"; 6. Послуга «Подача заяви на участь у відборі на посаду фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб», схема бізнес-процесу: Перевірка статусу для заяв послуги ФСВВДО Створення процесу в КУО; 7. Послуга «Розгляд заяви на участь у відборі на посаду фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб», схема бізнес-процесу: Оновлення даних за результатом розгляду УО послуги ФСВВДО; 8. Послуга «Внесення результатів комісії щодо проведення співбесіди з фахівцем», схема бізнес-процесу: Оновлення даних за результатом розгляду комісії послуги ФСВВДО; 9. Послуга «Внесення результатів комісії щодо працевлаштування фахівця», схема бізнес-процесу: Оновлення даних за результатом працевлаштування послуги ФСВВДО; 10. Послуга «Внесення результатів комісії щодо проходження навчання фахівцем», схема бізнес-процесу: Оновлення даних за результатом навчання послуги ФСВВДО; 11. Послуга «Внесення інформації щодо звільнення фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб», схема бізнес-процесу:
--	--	--

		Оновлення даних за результатом звільнення ФСВВДО;
--	--	---

Таблиця 2 – Перелік послуг технічної підтримки Модуля Кабінет УО

№	Тип робіт	Найменування робіт/послуг
1.	Підтримка існуючих інтеграційних процесів	Єдиний державний демографічний реєстр Державний реєстр фізичних осіб - платників податків Державна судова адміністрація України
2.	Підтримка адміністративних послуг Модуля Кабінет УО	Послуга «Надання/набуття статусу учасника бойових дій» схеми бізнес-процесів: «Редагування довідника територій ведення бойових дій»; «Надання в автоматичному режимі статусу учасника бойових дій». Послуга «Редагувати доступ уповноваженій особі РВА», схеми бізнес-процесів: Редагувати доступ уповноваженій особі ОІВВ та ЧСЗ; Редагувати доступ уповноваженій особі заяви ФСВВДО; 3. Послуга «Подача заяви на отримання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни», схема бізнес-процесу: Розгляд заяви на набуття статусу ОІВВ 4. Послуга «Отримання статусу члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України», схема бізнес-процесу: Розгляд заяви отримання статусу члена сім'ї загиблого 5. Послуга «Розгляд заяви на участь у відборі на посаду фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб», схема бізнес-процесу: Розгляд заяв на участь у відборі ФСВВДО; 6. Послуга «Внесення інформації щодо звільнення фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб», схема бізнес-процесу: Внесення інформації щодо звільнення ФСВВДО. 7. Послуга «Заява щодо супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб», схеми бізнес-процесів: Заява щодо супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб; Розгляд Заява щодо супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

Таблиця 3 – Перелік послуг технічної підтримки Модуля Виплат

№	Тип робіт	Найменування робіт/послуг
1.	Підтримка адміністративних послуг Модуля Виплат	Послуга «Подача заяви на участь у відборі на посаду фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб», схема бізнес-процесу: Подача заяви на участь у відборі на посаду фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб; 2. Послуга «Заява щодо супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб», схема бізнес-процесу: Заява щодо супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб;

		2. Послуга «Заява щодо припинення супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб», схема бізнес-процесу: Заява щодо припинення супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.
--	--	--

Таблиця 4 – Компоненти Системи

Компоненти	Програмне забезпечення	Опис
bpmn-db	PostgreSQL	База даних сервісу управління бізнес-процесами
id-db	PostgreSQL	База даних модуля авторизації
notify-db	PostgreSQL	База даних модуля сповіщень користувачів
filestorage-db	PostgreSQL	База даних модуля зберігання файлів
register-db	PostgreSQL	База даних модуля обробки та зберігання даних реєстрів
persist-link-db	PostgreSQL	База даних модуля прямого доступу до документів
external-reader-db	PostgreSQL	База даних модуля external-reader
public-website-db	PostgreSQL	База даних сервісу October (public website)
cabinet-front-eveteran	ReactJS	Сервіс призначений для відображення та роботи інтерфейсу електронного кабінету користувача Системи у веббраузері
admin-front	ReactJS	Сервіс призначений для відображення та роботи інтерфейсу адміністративного функціонала Системи у веббраузері
cabinet-api	NodeJS	Сервіс переадресації до bpmn-task та custom-api сервісів За потреби доповнює запити
id	NodeJS	Сервіс призначений для ідентифікації та автентифікації користувачів Системи з використанням КЕП або зовнішніх провайдерів ідентифікації
notify	NodeJS	Сервіс призначений для сповіщень користувачів Здійснює оповіщення користувачів про події в Системі шляхом направлення повідомлень до стрічки повідомлень, електронних листів, push-повідомлень
bpmn-task	NodeJS	Сервіс призначений для оброблення задач. Відповідає за заповнення форм введення даних, контроль інформації, формування документів на основі введених даних
bpmn-manager	NodeJS	Сервіс призначений для управління між елементами бізнес-процесів на основі схем бізнес-процесів. Використовує для цього вхідні черги модулів, які обробляються в RabbitMQ на основі стандарту AMQP
bpmn-event	NodeJS	Сервіс призначений для оброблення подій, в тому

		числі вхідних і вихідних. Такими подіями можуть бути – запис в реєстр, виклик API, надсилення повідомлення користувачу, очікування отримання інформації з зовнішніх систем, очікування настання певного часу тощо. Модуль підтримує протоколи API
bpmn-external-reader	NodeJS	Сервіс призначений для забезпечення інтеграції з іншими системами. Модуль підтримує протоколи API: REST; SOAP/XML-RPC поверх будь-якого протоколу прикладного рівня, SMTP, FTP, HTTP, HTTPS, Web Services
bpmn-gateway	NodeJS	Сервіс призначений для оброблення розгалужень у бізнес-процесах. Можуть бути виключними (передача управління по тому чи іншому шляху бізнес-процесу здійснюється згідно з перевіркою певної умови) або паралельними (бізнес-процес розгалужується)
bpmn-admin	NodeJS	Сервіс призначений для забезпечення роботи адміністративного функціонала Системи (управління користувачами, правами доступу, налаштування бізнес-процесів, форм тощо)
bpmn-scheduler	NodeJS	Сервіс призначений для виконання періодичних планових завдань: синхронізація логів процесів в ELK-кластер (Logs), статистичні вибірки тощо
filestorage	NodeJS	Сервіс призначений для забезпечення доступу до файлів, які були згенеровані Системою, прикріплені користувачем або надійшли від зовнішніх систем
register	NodeJS	Сервіс призначений для задання структури даних, збереження та валідацію даних згідно з необхідною структурою. Як правило дані в реєстри вносяться за підсумками виконання бізнес-процесів. Модуль використовується також для забезпечення доступу до довідників та класифікаторів, які використовуються в рамках бізнес-процесів
preview-generator	NodeJS, libreOffice headless ghostScript	Сервіс призначений для генерації зображень попереднього перегляду файлу
eds	NodeJS, nginx, php	Сервіс призначений для взаємодії з КНЕДП (Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг) для здійснення криптографічних операцій при підписі та шифруванні
iit	Бібліотеки ІТ	Бібліотеки накладання підпису ІТ
signer	nginx + php	Сервіс призначений для здійснення операцій підпису та шифрування з використанням КЕП печатки юридичної особи
acsk	-	Зовнішні сервіси для проходження авторизації за

		допомогою КЕП
rabbitmq	rabbitMQ	Сервіс призначений для здійснення асинхронної комунікації між модулями Системи управління бізнес-процесами (bpmn-manager, bpmn-task, bpmn-event, bpmn-gateway)
redis	Redis	База даних для збереження кешу часто запитуваних даних, необхідних для роботи bpmn-manager, bpmn-task, bpmn-event, bpmn-gateway, rabbitmq
e-veteran-external-service	NodeJS	Точка доступу до зовнішніх сервісів, що підтримують один з протоколів API: REST; SOAP/XML-RPC поверх будь-якого протоколу прикладного рівня, SMTP, FTP, HTTP, HTTPS, Web Services
bpmn-bi	NodeJS	Сервіс для генерації звітів на основі даних реєстру та керування шаблонами звітів.
csv-importer	NodeJS	Сервіс для ручного імпорту записів реєстру ветеранів, масової модифікації записів.
e-veteran-custom-api	NodeJS	Сервіс, призначений для впорядкування даних з реєстру для потреб бізнес-процесів.
e-veteran-mobile-api	NodeJS	Сервіс для комунікації із системою «Посвідчення в додатку Дія».
elastic	ElasticSearch	Сервіс індексації та пошуку інформації в реєстрах
elastic-logs	ELK Stack (ElasticSearch, Logstash, Kibana)	Сервіс індексації та пошуку інформації у журналі подій

Таблиця 5 – Компоненти Модуля Кабінету УО

Компоненти	Програмне забезпечення	Опис
eveteranoap_prod_bpmn	PostgreSQL	База даних сервісу управління бізнес-процесами
eveteranoap_prod_id	PostgreSQL	База даних модуля авторизації
eveteranoap_prod_notify	PostgreSQL	База даних модуля сповіщень користувачів
eveteranoap_prod_filestorage	PostgreSQL	База даних модуля зберігання файлів
eveteranoap_prod_register	PostgreSQL	База даних модуля обробки та зберігання даних реєстрів
eveteranoap_prod_plink	PostgreSQL	База даних модуля прямого доступу до документів
eveteranoap_prod_external_reader	PostgreSQL	База даних модуля external-reader

cabinet-front-officer	ReactJS	Сервіс призначений для відображення та роботи інтерфейсу електронного кабінету користувача Модуля Кабінету УО у веббраузері
admin-front	ReactJS	Сервіс призначений для відображення та роботи інтерфейсу адміністративного функціонала Модуля Кабінету УО у веббраузері
cabinet-api	NodeJS	Сервіс переадресації до bpmn-task та custom-api сервісів. За потреби доповнює запити
id	NodeJS	Сервіс призначений для ідентифікації та автентифікації користувачів Модуля Кабінету УО з використанням КЕП або зовнішніх провайдерів ідентифікації
notify	NodeJS	Сервіс призначений для сповіщень користувачів. Здійснює оповіщення користувачів про події в Модулі Кабінету УО шляхом направлення повідомлень до стрічки повідомлень, електронних листів, push-повідомлень
bpmn-task	NodeJS	Сервіс призначений для оброблення задач. Відповідає за заповнення форм введення даних, контроль інформації, формування документів на основі введених даних
bpmn-manager	NodeJS	Сервіс призначений для управління між елементами бізнес-процесів на основі схем бізнес-процесів. Використовує для цього вхідні черги модулів, які обробляються в RabbitMQ на основі стандарту AMQP
bpmn-event	NodeJS	Сервіс призначений для оброблення подій, в тому числі вхідних і вихідних. Такими подіями можуть бути – запис в реєстр, виклик API, надсилання повідомлення користувачу, очікування отримання інформації з зовнішніх систем, очікування настання певного часу тощо. Модуль підтримує протоколи API
bpmn-external-reader	NodeJS	Сервіс призначений для забезпечення інтеграції з іншими системами. Модуль підтримує протоколи API: REST; SOAP/XML-RPC поверх будь-якого протоколу прикладного рівня, SMTP, FTP, HTTP, HTTPS, Web Services
bpmn-gateway	NodeJS	Сервіс призначений для оброблення розгалужень у бізнес-процесах. Можуть бути виключними (передача управління по тому чи іншому шляху бізнес-процесу здійснюється згідно з перевіркою певної умови) або паралельними (бізнес-процес розгалужується)

bpmn-admin	NodeJS	Сервіс призначений для забезпечення роботи адміністративного функціонала Модуля Кабінету УО (управління користувачами, правами доступу, налаштування бізнес-процесів, форм тощо)
bpmn-scheduler	NodeJS	Сервіс призначений для виконання періодичних планових завдань: синхронізація логів процесів в ELK-кластер (Logs), статистичні вибірки тощо
filestorage	NodeJS	Сервіс призначений для забезпечення доступу до файлів, які були згенеровані Модулем Кабінету УО, прикріплені користувачем або надійшли від зовнішніх систем
register	NodeJS	Сервіс призначений для задання структури даних, збереження та валідацію даних згідно з необхідною структурою. Як правило дані в реєстри вносяться за підсумками виконання бізнес-процесів. Модуль використовується також для забезпечення доступу до довідників та класифікаторів, які використовуються в рамках бізнес-процесів
preview-generator	NodeJS, libreOffice headless ghostScript +	Сервіс призначений для генерації зображень попереднього перегляду файлу
eds	NodeJS, nginx, php	Сервіс призначений для взаємодії з КНЕДП (Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг) для здійснення криптографічних операцій при підписі та шифруванні
iit	Бібліотеки ІТ	Бібліотеки накладання підпису ІТ
signer	nginx + php	Сервіс призначений для здійснення операцій підпису та шифрування з використанням КЕП печатки юридичної особи
acsk	-	Зовнішні сервіси для проходження авторизації за допомогою КЕП
rabbitmq	rabbitMQ	Сервіс призначений для здійснення асинхронної комунікації між модулями Кабінету УО управління бізнес-процесами (bpmn-manager, bpmn-task, bpmn-event, bpmn-gateway)
redis	Redis	База даних для збереження кешу часто запитуваних даних, необхідних для роботи bpmn-manager, bpmn-task, bpmn-event,

		bpmn-gateway, rabbitmq
--	--	------------------------

Таблиця 6 – Компоненти Модуля Виплат

Компоненти	Програмне забезпечення	Опис
bpmn-postgres-db	PostgreSQL	База даних сервісу управління бізнес-процесами
id-postgres-db	PostgreSQL	База даних модуля авторизації
notify-postgres-db	PostgreSQL	База даних модуля сповіщень користувачів
filestorage-postgres-db	PostgreSQL	База даних модуля зберігання файлів
register-postgres-db	PostgreSQL	База даних модуля обробки та зберігання даних реєстрів
persist-link-postgres-db	PostgreSQL	База даних модуля прямого доступу до документів
cabinet-front-payments	ReactJS	Сервіс призначений для відображення та роботи інтерфейсу електронного кабінету користувача Модуля Виплат у веббраузері
admin-front	ReactJS	Сервіс призначений для відображення та роботи інтерфейсу адміністративного функціонала Модуля Виплат у веббраузері
cabinet-api	NodeJS	Сервіс переадресації до bpmn-task та custom-api сервісів. За потреби доповнює запити
id	NodeJS	Сервіс призначений для ідентифікації та автентифікації користувачів Модуля Виплат з використанням КЕП або зовнішніх провайдерів ідентифікації
notify	NodeJS	Сервіс призначений для сповіщень користувачів. Здійснює оповіщення користувачів про події в Модулі Виплат шляхом направлення повідомлень до стрічки повідомлень, електронних листів, push-повідомлень
bpmn-task	NodeJS	Сервіс призначений для оброблення задач. Відповідає за заповнення форм введення даних, контроль інформації, формування документів на основі введених даних
bpmn-manager	NodeJS	Сервіс призначений для управління між елементами бізнес-процесів на основі схем бізнес-процесів. Використовує для цього вхідні черги модулів, які обробляються в RabbitMQ на основі стандарту AMQP
bpmn-event	NodeJS	Сервіс призначений для оброблення подій, в тому числі вхідних і вихідних. Такими подіями можуть бути – запис в реєстр, виклик API, надсилання повідомлення користувачу, очікування отримання інформації з зовнішніх систем, очікування настання певного часу тощо. Модуль підтримує протоколи API

bpmn-external-reader	NodeJS	Сервіс призначений для забезпечення інтеграції з іншими системами. Модуль підтримує протоколи API: REST; SOAP/XML-RPC поверх будь-якого протоколу прикладного рівня, SMTP, FTP, HTTP, HTTPS, Web Services
bpmn-gateway	NodeJS	Сервіс призначений для оброблення розгалужень у бізнес-процесах. Можуть бути виключними (передача управління по тому чи іншому шляху бізнес-процесу здійснюється згідно з перевіркою певної умови) або паралельними (бізнес-процес розгалужується)
bpmn-admin	NodeJS	Сервіс призначений для забезпечення роботи адміністративного функціонала Модуля Виплат (управління користувачами, правами доступу, налаштування бізнес-процесів, форм тощо)
bpmn-scheduler	NodeJS	Сервіс призначений для виконання періодичних планових завдань: синхронізація логів процесів в ELK-кластер (Logs), статистичні вибірки тощо
filestorage	NodeJS	Сервіс призначений для забезпечення доступу до файлів, які були згенеровані Модулем Виплат, прикріплені користувачем або надійшли від зовнішніх систем
register	NodeJS	Сервіс призначений для задання структури даних, збереження та валідацію даних згідно з необхідною структурою. Як правило дані в реєстри вносяться за підсумками виконання бізнес-процесів. Модуль використовується також для забезпечення доступу до довідників та класифікаторів, які використовуються в рамках бізнес-процесів
preview-generator	NodeJS, libreOffice headless ghostScript +	Сервіс призначений для генерації зображень попереднього перегляду файлу
eds	NodeJS, nginx, php	Сервіс призначений для взаємодії з КНЕДП (Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг) для здійснення криптографічних операцій при підписі та шифруванні
iit	Бібліотеки ИТ	Бібліотеки накладання підпису ИТ
signer	nginx + php	Сервіс призначений для здійснення операцій підпису та шифрування з використанням КЕП печатки юридичної особи
acsk	-	Зовнішні сервіси для проходження авторизації за допомогою КЕП
rabbitmq	rabbitMQ	Сервіс призначений для здійснення асинхронної комунікації між модулями Виплат управління бізнес-процесами (bpmn-manager, bpmn-task, bpmn- event,

		bpmn-gateway)
redis	Redis	База даних для збереження кешу часто запитуваних даних, необхідних для роботи bpmn-manager, bpmn-task, bpmn-event, bpmn-gateway, rabbitmq

Особливості функціонування адміністративних послуг

Послуга «Надання/набуття статусу учасника бойових дій» – вимагає постійного моніторингу поточного стану та, за необхідності залучення технічних фахівців Виконавця для виявлення, аналізу та виправлення помилок, недоліків чи інцидентів, що виникають під час роботи системи чи її компонентів у промисловому середовищі. Послуга включає такі підпроцеси:

1. «Надання в автоматичному режимі статусу учасника бойових дій» складається з двох схем бізнес-процесу розміщених у середовищах «Система» та «Модуль Кабінет УО», які взаємодіють між собою через API для передачі відомостей заяви та статусів її опрацювання. Послуга використовує інтеграційні сервіси з Державним реєстром фізичних осіб – платників податків та Єдиним державним демографічним реєстром для валідації або до наповнення відомостей заяви інформацією, що міститься у відповідних державних реєстрах. Кожна з інтеграційних взаємодій потребує постійного моніторингу працездатності сервісів, їх коректного функціонування та відсутності помилок, що можуть впливати на роботу Послуги. Моніторинг також охоплює аналіз результатів опрацювання заяв для виявлення можливих аномалій, що можуть свідчити про технічні або системні недоліки.

2. «Редагування довідника територій ведення бойових дій» - складається з однієї схеми бізнес-процесу необхідної для наповнення та адміністрування «Довідника територій ведення бойових дій» посадовою особою. В результаті опрацювання звернень від користувачів про причини відмови у бізнес-процесі «Надання в автоматичному режимі статусу учасника бойових дій» даний бізнес-процес аналізується на наявність недоліків, які можуть призвести до некоректного адміністрування довідника та аналіз виконаних дій по його адмініструванню посадовою особою, що враховуючи складну вкладену структуру потребує значних часових затрат.

3. «Редагування прав доступу» - складається з однієї схеми бізнес-процесу та використовується для формування та адміністрування ієрархічної структури доступу до бізнес-процесу «Надання в автоматичному режимі статусу учасника бойових дій» та відомостей поданих заяв. Складність даного процесу зумовлена його високою варіативністю, що одночасно дозволяє посадовим особам адмініструвати підрозділи у потрібний їм спосіб, надавати потрібні права та доступ до потрібної інформації.

Послуги «Отримання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни» та «Отримання статусу члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України» потребують постійного контролю та підтримки, щоб забезпечити їхню стабільну роботу. У разі виникнення інцидентів, помилок або інших технічних проблем може знадобитися залучення спеціалістів для їхнього аналізу та усунення.

Подача заяви на отримання статусу здійснюється через Портал Дія двома способами: безпосередньо заявником або через співробітника ЦНАП. Після подачі, заявка передається до Модуля Кабінету УО через API-інтеграцію, де проводиться її розгляд та ухвалення відповідного рішення.

Інтеграція з державними реєстрами. Під час обробки заяви відбувається перевірка та валідація даних через інтеграцію з Єдиним державним демографічним реєстром, Державним реєстром актів цивільного стану громадян, Єдиним державним реєстром, а також здійснюється запит на перевірку статусу ВПО. Ці механізми забезпечують наповнення заяви додатковими відомостями, що містяться у відповідних державних базах.

Моніторинг працездатності інтеграційних сервісів. Оскільки взаємодія між системами базується на зовнішніх реєстрах, критично важливо забезпечувати їхню стабільну роботу та коректність передачі даних. Це включає контроль працездатності сервісів, аналіз успішності обробки заяв та виявлення можливих аномалій, що можуть вказувати на технічні або системні недоліки.

Послуга потребує постійного супроводу, оперативного реагування на зміни в роботі реєстрів та забезпечення безперебійного функціонування всіх етапів обробки заяв.

Комплексна послуга «Подача заяви на участь у відборі на посаду фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб» – вимагає постійного моніторингу поточного стану та, за необхідності, залучення технічних фахівців Виконавця для виявлення, аналізу та усунення помилок, недоліків чи інцидентів, що можуть виникати під час роботи системи або її компонентів у промисловому середовищі. Послуга включає такі підпроцеси:

4. Подача заяви на участь у відборі відбувається через програмне середовище «Е-ветеран», після чого заявка передається до «Кабінету УО» за допомогою API-інтеграції. У цьому середовищі здійснюється подальша обробка заяви, включаючи розгляд кандидатури, працевлаштування, навчання та звільнення фахівця. Взаємодія між системами передбачає регулярний обмін даними про статуси заяв, інформування заявників, а також оновлення відповідних довідників та журналів.

5. Динамічне управління підрозділами, що розглядають заявки. Оскільки перелік та кількість, а також дані відповідальних підрозділів можуть змінюватися, необхідно забезпечувати коректне спрямування заяв. Це може вимагати технічного втручання для коригування даних у разі зміни структури або налаштувань підрозділів.

6. Оновлення довідників та ручне адміністрування. Для подачі заяв використовується низка довідників, актуальність яких критично впливає на коректність обробки заяв. У разі необхідності ці довідники оновлюються вручну, що потребує додаткового контролю та супроводу.

Послуга передбачає постійний моніторинг працездатності інтеграційних механізмів, аналіз оброблених заяв для виявлення можливих аномалій, а також контроль коректності виконання всіх взаємодій між системами.

Послуги «Заява щодо супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» та «Заява щодо припинення супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» потребують безперервного спостереження та технічної підтримки для забезпечення коректної роботи. У разі виявлення несправностей або недоліків може виникнути необхідність залучення фахівців для діагностики та усунення проблем. Оскільки модулі ЄДРВВ, де подаються та обробляються заяви, функціонують у виробничому середовищі та взаємодіють з різними компонентами, їх стабільність і безперебійна робота є пріоритетними.

Подача заяви на початок або припинення супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб здійснюється через програмне середовище «Е-ветеран». Після цього заявка передається до «Кабінету УО» за допомогою API-інтеграції, де відбувається її подальша обробка та розгляд. У процесі взаємодії між системами забезпечується регулярний обмін даними щодо статусів заяв, інформування заявників, а також оновлення відповідних довідників та журналів.

Крім того, заявник має можливість подати письмову заяву через уповноважену особу, що ініціює процес обробки заяви у системі. Особливість цього процесу полягає в необхідності постійного моніторингу та актуалізації довідників, пов'язаних із супроводом ветеранів, а також довідників, що використовуються у процесі найму фахівців. Це забезпечує коректний розподіл заяв між відповідальними спеціалістами для їхнього подальшого опрацювання.

Загальні вимоги

Вимоги до опрацювання звернень

Опрацювання звернень від УО Замовника здійснюється щоденно у робочі дні з пн-пт, з 9-00 до 18-00.

Звернення, які надійшли в позаробочий час або у вихідний, неробочий, святковий день обробляються наступним робочим днем.

Звернень від УО Замовника повинні надходити у погоджені канали комунікації та на електронну пошту. Для звернень Критичного і Високого (табл. 7) пріоритету може бути передбачений спеціальний канал повідомлення: за допомогою мобільного зв'язку.

Звернення ініційоване УО Виконавця через погоджені канали комунікації повинно фіксуватися в системі Jira.

При поданні звернення УО Замовника повинна надати наступну інформацію щодо інциденту:

- 1) дату й час виникнення інциденту;
- 2) інформація, де виник інцидент;
- 3) опис проблеми й, за можливості, покроковий опис дій для її відтворення;
- 4) знімки з екрана і графічні пояснення, які можуть допомогти у розв'язанні проблеми (матеріали повинні бути надані у форматах: JPG, GIF, PNG) або відеозапис екрана персонального комп'ютера, що відтворює дії користувача, які призвели до інциденту;
- 5) періодичність виникнення інциденту;
- 6) облікові дані користувача у якого стався інцидент (за наявності);
- 7) інформація стосовно програмного забезпечення інших виробників (за наявності);
- 8) фрагменти вмісту відповідних log-файлів (за наявності);
- 9) фрагменти вмісту інших системних файлів, метаданих (за наявності).

УО Виконавця за необхідності може запитати в УО Замовника інші додаткові матеріали або інформацію, для проведення аналітики звернення, що сприятимуть оперативному опрацюванню звернень.

Кожному зверненню присвоюється унікальний реєстраційний номер, визначається пріоритет та створюється короткий опис. Визначення пріоритету звернень наведено у табл. 7. Пріоритет кожного звернення зазначається в системі Jira.

Таблиця 7 – Визначення пріоритету звернення

Пріоритет	Критерій призначення пріоритету
Критичний	Інцидент що призвів або може призвести до повної зупинки функціонування або втрати цілісності Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат, будь-яких його складових чи даних, що може призвести до унеможливлення обробки запитів кінцевих користувачів
Високий	Інцидент має серйозний вплив на роботу Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат, а саме: впливає на функціональність або продуктивність, але не призводить до її повної відмови; впливає на важливі бізнес-процеси, знижуючи ефективність роботи, але не виводить з ладу; створює перешкоди для користувачів, обмежуючи їхню здатність ефективно виконувати свої завдання
Середній	Інциденти, які мають помірний вплив на функціональність Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат або на робочі процеси користувачів. Ці інциденти не вимагають негайного реагування, як інциденти з пріоритетом Високий або Критичний, але все ж важливі та

	потребують уваги, а саме: впливають на певні аспекти роботи, але не становлять загрози для загальної продуктивності або критичних бізнес-операцій; викликають певні незручності або обмеження для користувачів, але не перешкоджають їм виконувати більшість своїх завдань. Інцидент повинен бути обов'язково виконано першочергово, порівняно з низьким пріоритетом
Низький	Інциденти, які мають мінімальний вплив на функціональність Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат або на робочі процеси користувачів, є найменш пріоритетними та зазвичай не вимагають негайного втручання. Такі інциденти: не впливають на загальну продуктивність та не створюють значних незручностей для користувачів; можуть бути відкладені на пізніший термін без ризику серйозних наслідків або подальшого погіршення ситуації; обробляються в рамках звичайного плану обслуговування та не потребують термінової зміни розкладу робіт технічної підтримки. або запит на консультацію, прояснення тощо. Інциденти з таким пріоритетом повинні бути виконані після запитів з пріоритетом Високий та Середній

Звернення від УО Замовника обробляються в порядку їх надходження та пріоритету.

Після направлення звернення до УО Виконавця, УО Виконавця може класифікувати звернення відповідно до табл. 7. В результаті класифікації, за необхідності УО Виконавця надає інформацію щодо звернення зі сторони УО Замовника та узгоджує подальші дії, для вирішення звернення (опрацюовує звернення необхідними методами).

При надходженні звернення, що надалі вимагає усунення їх причин виникнення, УО Виконавця здійснюється внутрішнє опрацювання в межах якого виконується розробка, тестування та розгортання (перенесення) виправлень.

При надходженні звернення на консультацію, опрацювання зі сторони УО Виконавця може здійснюватися шляхом письмової відповіді в коментарях до звернення в системі Ліга, відповіді в погоджених каналах комунікації, або через електронну пошту.

У випадках, коли УО Виконавця не вдається відтворити інцидент в Системі, Модулі Кабінету УО або Модулі Виплат, шляхом їх моделювання на тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, УО Виконавця та УО Замовника приймають спільне рішення щодо проведення такого моделювання на продуктовому середовищі за нагальної обґрунтованої потреби, на реальних даних системи (на робочій/продуктивній базі даних Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат).

Вирішення звернення, може бути відкладене або навіть неможливе з таких основних причин:

- 1) неможливо повторити описану проблему при аналогічному відтворенні дій;
- 2) УО Замовника не може надати вихідну інформацію для виявлення і вирішення інциденту;
- 3) інцидент потребує детальної діагностики чи модифікації функціональності Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат;
- 4) питання виходить за межі надання Послуг;
- 5) питання поставлене некоректно або обговорення питання проводиться не конструктивно і вирішення інциденту затягується через несвоєчасне надання інформації за зверненням.

Звернення від УО Замовника може бути відхилене з наступних причин:

- 1) звернення не належить до реалізованих функцій Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат;
- 2) звернення не входить до складу Послуг за договором;
- 3) звернення передбачає реалізацію додаткової вимоги, модифікації Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат тощо.

При зверненні, що передбачає реалізацію додаткової вимоги Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат тощо, УО Виконавця передає отриману інформацію для подальшого опрацювання в відділ, що займається комунікацією по доопрацюванням.

Вимоги щодо команди підтримки наведено в табл. 8.

Таблиця 8 – Вимоги щодо команди підтримки

Спеціаліст	Функції
Спеціаліст підтримки	Виконує функції щодо комунікації з підтримкою в погоджених каналах комунікації з усіма стейкхолдерами протягом дня. Агрегація, передача та опрацювання заявок від Першої лінії підтримки до команди розробки
Розробник NodeJS	Виправлення помилок на бекенд частині. Підключення до вирішення несправностей Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат. Оновлення та актуалізація функціоналу ядра програмного забезпечення. Супроводження деплоюменту всіх сервісів в Систему, Модуль Кабінету УО та Модуль Виплат
Розробник ReactJS	Виправлення помилок на фронтенд частині. Підключення до інцидентів (несправність вебсайту в робочий час який спричинено некоректною роботою якогось із компонентів програмного забезпечення). Оновлення та актуалізація функціоналу ядра програмного забезпечення. Супроводження деплоюменту всіх сервісів в Систему, Модуль Кабінету УО та Модуль Виплат.
Тестувальник	Перевірка та тестування будь-яких виправлень, задач перед оновленням продуктового середовища, перевірка несправностей перед передачею на команду розробки
Конфігуратор	Аналіз помилок/запитів щодо несправності бізнес-процесів, їх виправлення та супроводження до релізу на продуктове середовище. Спеціаліст забезпечує коректну роботу логіки кожного з бізнес-процесів, у разі необхідності здійснює модифікацію згідно з запитами від підтримки
Керівник проекту	Керівник команди підтримки забезпечує щоденну пріоритизацію задач, комунікацію з керівним складом. Відслідковування та розв'язання складних проблем з інтеграціями та будь-якими організаційними моментами в роботі Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат
DevOps	Налаштування сервісів на хостингу, виправлення та усунення будь-яких несправностей в роботі серверів, що знаходяться в зоні відповідальності
Бізнес-аналітик	Дослідження, аналіз, моделювання та опис бізнес-процесів. Розуміння процесу розробки проекту, методів побудови

	інформаційних систем. Оптимізація бізнес-процесів та розробка регламентуючої документації
Технічний письменник	Написання документації відповідно до вимог діючих стандартів України (ДСТУ та ISO) щодо оформлення документів, написання технічної документації до проектів: технічні завдання, інструкції користувачів, адміністраторів системи тощо
Проектувальник баз даних	Розробка та впровадження пошукових рішень різного ступеню складності (ELK stack). Рішення по обробці та аналізу логів, розробка дашбордів та підсистеми моніторингу на їх основі (ELK stack, nodejs). Комп'ютерна обробка текстів (NLP), зокрема задачі класифікації текстів, NER рішення (прототипи) (python, спеціалізовані бібліотеки). Робота з даними – міграція, фільтрація, аналіз (python). Роботи з базами даних (реляційні та нереляційні). Рішення по збору, аналізу та моніторингу backend-метрик (на основі StatsD, InfluxDB, Telegraf, Grafana)
Дизайнер	Розробка візуальних концепцій і макетів веб-сторінок, що відображають стиль та атмосферу сайту. Проектування користувацького досвіду (UX) для забезпечення зручності навігації та взаємодії з сайтом. Створення інтерфейсу користувача (UI), включаючи розробку кнопок, меню, форм та інших елементів взаємодії. Вибір та використання колірної палітри, шрифтів і графічних елементів для створення гармонійного дизайну. Розробка графічних компонентів, таких як іконки, банери та ілюстрації. Забезпечення адаптивного дизайну для коректного відображення сайту на різних пристроях. Тісна співпраця з розробниками для реалізації дизайну у код і забезпечення відповідності кінцевого продукту дизайнерським задумам. Створення інтерактивних прототипів для тестування та затвердження дизайну перед його остаточною реалізацією
Спеціаліст Кібербезпеки	Перевірка вебдодатку на відсутність TOP 10 вразливостей згідно з методологією OWASP. Аналіз вразливостей в компонентах за допомогою Dependency Track. Перевірка відсутності вразливостей в вебдодатку за допомогою статичного аналізатора коду SonarQube. Перевірка відсутності вразливостей в вебдодатку за допомогою динамічного аналізатора коду ZAP Proxy. Перевірка відсутності доступу до системних директорій, конфігураційних налаштувань, і файлів за допомогою сканування директорії сервісом DirBuster або DIRB. Ручний аналіз API на відсутність вразливостей розмежування прав доступу, та ескалації привілеїв користувача. Реагування на інциденти з кібербезпеки, та їх розслідування.

	Перевірка мережевих портів за допомогою NMap на наявність відкритих, невикористовуваних або небезпечно сконфігурованих портів. Проведення тестування безпеки аутентифікаційних механізмів, включаючи brute-force атаки та перевірку надійності паролів
Спеціаліст Kubernetes	Автоматизація CI/CD процесів для контейнерних застосунків. Оптимізація продуктивності контейнерних застосунків. Вирішення та усунення проблем у контейнеризованих середовищах

Вимоги до оновлення програмного забезпечення

Оновлення програмного забезпечення та інформаційної моделі має проводитися у разі виявлення критичних вразливостей або необхідності усунення помилок.

Оновлення повинні бути сумісні з існуючими компонентами Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат без порушення їхньої роботи.

Всі оновлення повинні проходити тестування перед впровадженням у промислову експлуатацію.

Консультації технічних спеціалістів та УО Замовника стосовно ПЗ «Е-ветеран», Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат.

Вимоги до підтримки функціональних бізнес-процесів

Підтримка функціональних бізнес процесів повинна здійснюватись шляхом відновлення працездатності у разі потреби та при виявленні технічних помилок. Всі оновлення повинні проходити тестування перед впровадженням у промислову експлуатацію.

Оновлення довідників Системи, забезпечення їх коректного відображення в усіх компонентах Системи.

Надання інформаційно-консультаційної підтримки та пропозицій Замовнику з питань працездатності, оновлення та/або модифікації.

Вимоги до підтримки функціонування компонентів Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат

Підтримка функціональних компонентів Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат повинна здійснюватись шляхом забезпечення стабільної працездатності роботи всіх компонентів. в т..ч. ПЗ «Е-ветеран» Системи.

Вимоги до моніторингу роботи Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат та їх компонентів

Моніторинг роботи компонентів Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат для відслідковування не стабільної роботи.

Моніторинг роботи бізнес-процесів Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат шляхом відслідковування впадших процесів в адміністративній частині та логів з помилками.

Опрацювання логів з помилками для забезпечення продовження стабільної роботи Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат;

Моніторинг доступності ПЗ «Е-ветеран», та адміністративної частини Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат для користувачів. Опрацювання логів з помилками.

Оперативне реагування на результати моніторингу доступності та роботи компонентів, що здійснюється протягом 30 хвилин, шляхом аналізу виявленої проблеми, її класифікації та

вжиття заходів для усунення або мінімізації впливу на роботу ПЗ «Е-ветеран», Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат.

Вимоги до забезпечення кібербезпеки та захисту даних Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат

Проведення регулярного тестування Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат на наявність вразливостей, у тому числі:

1. виконання динамічного аналізу безпеки (DAST) за допомогою *ZAP Proxy* для виявлення вразливостей в роботі Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат.
2. аналіз вразливостей у сторонніх компонентах Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат за допомогою системи *Dependency Track*;
3. виконання статичного аналізу коду Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат за допомогою *SonarQube* для виявлення вразливостей у програмному коді;
4. проведення сканування директорій Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат та пов'язаних з ним ресурсів з використанням *DIRB* для виявлення потенційно небезпечного або несанкціонованого доступу до службових, системних чи конфігураційних файлів.
5. виконання перевірки мережевих портів за допомогою *NMap* для виявлення відкритих, небезпечних або не використовуваних портів та подальше усунення виявлених ризиків.
6. проведення ручного аналізу API Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат з метою виявлення вразливостей, пов'язаних із розмежуванням прав доступу та можливістю ескалації привілеїв користувачів.
7. проведення тестування безпеки механізмів автентифікації Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат, включаючи:
 - перевірку захищеності від brute-force атак;
 - перевірку політик надійності паролів.

Порядок приймання та контролю виконаних робіт

Виконавець зобов'язаний щомісячно готувати та надавати Замовнику звіт про опрацювання звернень і виконані роботи з технічної підтримки програмно-технологічного забезпечення Системи, Модуля Кабінету УО та Модуля Виплат.

Структура звіту:

1. Загальна інформація. Період звітності
2. Опрацювання звернень
 - Номер звернення;
 - Дата відкриття звернення;
 - Дата закриття звернення;
 - Пріоритет;
 - Система/Модуль;
 - Компонент;
 - Опис.
 - Виконані роботи:
 - Тип робіт;
 - Найменування робіт/послуг.

Обґрунтування очікуваної вартості: очікувана вартість визначена на підставі наданих комерційних пропозицій. Проаналізовано та встановлено середній рівень цін.

Розмір бюджетного призначення та\або очікувана вартість предмета закупівлі: 6 565 000, 00 грн (шість мільйонів п'ятсот шістдесят п'ять тисяч грн 00 копійок).