



<b>Request for Proposal (RFP) – Amendment #1</b>
--

Date: November 12, 2019

FROM: DELOITTE CONSULTING OVERSEAS PROJECTS LLC  
1919 N Lynn Street, Arlington, VA 22209

Subject: Request for Proposal for Ukraine Health Reform Support Code Support Services –  
Amendment #1

Dear Offerors:

Deloitte under the Ukraine Health Reform Support Program, USAID Contract No. 72012118C0001 is issuing Amendment 1 in regards to the Request for Proposal for the Code Support Services issued on October 29, 2019

Part 1 of this amendment includes the answers to Questions received regarding the above referenced RFP. Part 2 of this amendment is to incorporate changes.

Thank you for your interest in this proposal. We look forward to working with your company on this opportunity.

Sincerely,

Kristan Xanders  
Subcontracts Manager, Deloitte GPS Subcontracts



## Part 1 - Questions & Answers:

**1. Why it is required for developer to have experience with Ansible - IT infrastructure automation tool. Usually it is used by devops.**

**Q: Could you please specify what kind of experience is required?**

**Deloitte Response:** Ansible is used to configure the development environment.

Ansible використовується для конфігурування середовища розробки.

**2. Knowledge transfer to NHSU and SOE so that they may continue to administer and operate the eHealth system in the future.**

**Q: Does that mean that NHSU and SOE should be able to make changes in the eHealth components source code?**

**Deloitte Response:** Knowledge transfer should provide NHSU and SOE personnel the capability to continue to administer and operate the eHealth system without external support from contractors and to make small changes to the source code if needed.

Передача знань повинна надати персоналу НСЗУ та ДП можливість продовжувати адмініструвати та керувати системою eHealth без зовнішньої підтримки з боку постачальників та, за потреби, вносити невеликі зміни у вихідний код.

**3. The selected Vendor is responsible for the cost of any additional software required.**

**Q: In case of using Jira, will Jira licenses cost for the Vendor's staff be covered by NHSU/SOE?**

**Deloitte Response:** NHSU / SOE will provide access to the supplier's employees, under the licenses at their disposal, to ensure the necessary level of interaction with the vendor (for the support code contract,). The interaction of the vendor's employees among themselves is the responsibility of the vendor.

НСЗУ/ДП надасть працівникам постачальника доступ, в рамках наявних ліцензій, для забезпечення необхідного рівня взаємодії з постачальником (для укладання договору про підтримку коду). Взаємодію між власними працівниками постачальник забезпечує сам.

**4. NHSU will nominate a Government Technical Monitor (GTM) to Deloitte.**

**Q: Is GTM the only person who is authorized to register incidents?**

**Deloitte Response:** Please refer to Assumption #9 and Section VII. of the Statement of Work. The GTM or representatives whom the GTM delegates will register new incidents.

9) NHSU will nominate a Government Technical Monitor (GTM) to Deloitte. Deloitte will authorize the GTM in writing to assign and manage coding support incidents through the resolution process. **The GTM may delegate this authority to other NHSU and / or SOE personnel**, and will keep the vendor



informed of the names and contact information of delegates as well as NHSU and SOE personnel who are authorized to access the production environment.

#### ***VII. Incident Assignment and Resolution Process***

**Representatives from NHSU and / or SOE who are delegated by the GTM** will register new incidents either using their incident management system (currently Jira) or the incident management system of the vendor (in this case with steps to integrate it with the incident management system of NHSU and / or SOE) and specify the incident type (incident, bug, change request, or improvement).

Див. Зобов'язання № 9 та Розділ VII Технічного завдання. КТП або представники, призначені КТП, реєструватимуть нові інциденти.

9) НСЗУ призначить державного Куратора з технічних питань (КТП) для Делойт. Делойт уповноважить КТП у письмовій формі передоручати та керувати інцидентами в рамках підтримки кодування через процес усунення інцидентів. **КТП може делегувати ці повноваження іншим співробітникам НСЗУ та / або ДП** та повідомить постачальнику імена та контактні дані цих уповноважених осіб, а також персонал НСЗУ та ДП, який має право доступу до виробничого середовища.

#### ***VII. Передоручання та усунення інцидентів***

**Представники НСЗУ та / або ДП, уповноважені КТП**, реєструватимуть нові інциденти або за допомогою своєї системи управління інцидентами (наразі Jira), або системи управління інцидентами постачальника (у цьому випадку з поступовою інтеграцією останньої до системи управління інцидентами НСЗУ та / або ДП), та зазначатимуть тип інциденту (інцидент, помилка/збій, запит про зміну, поліпшення).

**5. In aggregate, the vendor shall support NHSU / SOE with the resolution of on average 150 incidents per month. This is a rough estimate, and may be significantly lower or higher on a month to month basis.**

**Q: How this number should be treated? Especially if it can be significantly bigger or lower?**

**Deloitte Response:** This number is an average based on historic data which bidders shall use for assumed level of effort for your fixed price proposal.

Це середня кількість з урахуванням історичних даних, яку учасники тендеру повинні використати для прогнозування обсягу робіт в рамках пропозиції з фіксованою вартістю.

**6. The vendor shall only work within its own development and test environments, with no access or visibility whatsoever to the production or pre-production eHealth system environments.**

**Q: Why pre-production env. is also considered to be protected? There should be at least one environment on the customer site with the possibility to access for the Vendor.**

**Deloitte Response:** For the implementation of all releases, hotfixes are carried out by specialists responsible for operational support of production or pre-production eHealth systems (NESU / SOE). The vendor will be provided with logs and all information necessary for the work under the code support contract.



Під час впровадження усіх кінцевих версій термінові виправлення робитимуться фахівцями, відповідальними за операційну підтримку виробничих або передвиробничих систем eHealth (НСЗУ / ДП). Постачальник буде забезпечений журналами та всією інформацією, необхідною для роботи за контрактом про підтримку коду.

**7. Q: Please explain what is the Base Period and Option 1? Please explicitly state list of services/applications that are included in Option 1 code support? Appendix 1 describes the complete eHealth ecosystem including 3rd-party services like Twilio, Postmark, databases which I believe cannot be included in the code support scope.**

### Deloitte Response:

As correctly noted, Appendix 1 contains a complete description of the system. This shows the environment where the program code is used and which may need to be deployed by the provider to their environments. Option 1 requires support for all eHealth program code available in public access on github (at the time of signing the contract) (see links below)

<a href="#">ehealth.web</a>	Login, reset password, oAuth flow pages.
<a href="#">kong-plugin-mithril</a>	
<a href="#">mithril.api</a>	API and users authorization. Cron process scheduler
<a href="#">mithril.web</a>	UI to admin users, clients, tokens, etc.
<a href="#">ehealth.api</a>	Ehealth.api Ehealth_scheduler Edr_validations_consumer graphql
<a href="#">ops.api</a>	Private methods to work with the Declaration, medication_requests and medication_dispende entities
<a href="#">mpi.api</a>	mpi.api mpi_scheduler manual_merger Deduplication Person_deactivator person_updates_producer
<a href="#">ael.api</a>	API to work with the object storage: generate URL's, grant access. Is used for the signed documents and scan-copies for the offline verification
<a href="#">OTP verifications</a>	One-time-password phone verification service
<a href="#">ds.api</a>	Digital signature verification service

<a href="#">man.api</a>	REST API back-end that allows to manage and render Templates; SMS, email Templates.
<a href="#">man.web</a>	SMS, email Templates configuration and rendering. Consists of two parts: REST API back-end that allows to manage and render Templates; Management UI that simplifies configuration and templates management.
<a href="#">uaddresses.api</a>	Hierarchical dictionary of all the addresses in Ukraine: Region - area - settlement - Street name.
<a href="#">report.api</a>	Billing, capitation report, dashboards api
<a href="#">medical_events</a>	Primary healthcare business processes automatization
<a href="#">me_transactions</a>	service to perform transaction on MongoDB
<a href="#">abac.api</a>	Attribute-based authorization
<a href="#">jabba</a>	Microservice for job processing and management
<a href="#">event_manager.api</a>	Event manager microservice
<a href="#">edr-api</a>	
<a href="#">ehealth.kafka_consumer</a>	

Як правильно зазначалося, Додаток 1 містить повний опис системи. Він демонструє середовище, у якому використовується програмний код і яке може знадобитися провайдером для розгортання у власних середовищах. Варіант 1 вимагає підтримки всього програмного коду eHealth, який перебуває у загальному доступі на github (на момент підписання контракту) (див. посилання нижче)

<a href="#">ehealth.web</a>	Вхід, зміна пароля, поточні сторінки OAuth.
<a href="#">kong-plugin-mithril</a>	
<a href="#">mithril.api</a>	API та авторизація користувачів. Планувальник процесів Cron
<a href="#">mithril.web</a>	Інтерфейс користувача для адміністрування користувачів, клієнтів, токенів тощо.
<a href="#">ehealth.api</a>	Ehealth.api Ehealth_scheduler Edr_validations_consumer graphql
<a href="#">ops.api</a>	Приватні методи роботи з Декларацією, запитами на медичні препарати та суб'єктами, які видають медичні препарати
<a href="#">mpi.api</a>	mpi.api mpi_scheduler manual_merger Дедуплікація Person_deactivator person_updates_producer

<a href="#">acl.api</a>	API для роботи зі зберіганням об'єкта: генерування URL-адрес, надання доступу. Використовується для перевірки офлайн підписаних та сканованих документів
<a href="#">OTP verifications</a>	Послуга підтвердження одноразовим паролем, надісланим на телефон
<a href="#">ds.api</a>	Служба перевірки цифрового підпису
<a href="#">man.api</a>	Резервний інтерфейс REST API, що дозволяє керувати та надавати шаблони; шаблони смс-повідомлень, шаблони електронної пошти.
<a href="#">man.web</a>	Налаштування та надання шаблонів смс та електронної пошти. Складається з двох частин: резервного інтерфейсу API REST, що дозволяє керувати та надавати шаблони; Інтерфейсу користувача, що спрощує налаштування та управління шаблонами.
<a href="#">uaddresses.api</a>	Ієрархічний словник усіх адрес в Україні: Область - район – населений пункт - назва вулиці.
<a href="#">report.api</a>	Виставлення рахунків, звіт про капітацію, дашборди арі
<a href="#">medical_events</a>	Автоматизація первинних медичних робочих процесів
<a href="#">me_transactions</a>	Сервіс для виконання транзакцій на MongoDB
<a href="#">abac.api</a>	Авторизація на основі атрибутів
<a href="#">jabba</a>	Мікросервіс для обробки та управління завданнями
<a href="#">event_manager.api</a>	Мікросервіс менеджера подій
<a href="#">edr-api</a>	
<a href="#">ehealth.kafka_consumer</a>	

**8. Options 2, 3, and 4 (to begin approximately 15 February 2020): Deloitte may expand code support services to cover additional modules as they are added to the eHealth system. The vendor shall separately price coverage for additional modules in in lots of ten incidents to support small, medium, and large modules as defined in Appendix 2 of the SOW.**

**Q: Please explain What services / applications are included in Options 2, 3, and 4?**

**Deloitte Response:** These options are to cover additional code support services as the manufacturer's warranties for new eHealth Central Database modules under other agreements expire. Currently, the modules to be supported are not know and will be determined over the course of time.

Ці варіанти призначаються для надання додаткових послуг з підтримки коду, оскільки закінчуються гарантії виробника на нові модулі Центральної бази даних eHealth, згідно з іншими угодами. Наразі невідомо, які модулі потребуватимуть підтримки, це буде визначено з часом.

**9. Code Review:**

**Q: Please specify what is the purpose of the code review service? Who is supposed to the change the source code of the ehealth modules that are included in the scope of the code support contract? How this process may look like? What**



**is your vision on the support process of the modules that are changing by different parties at the same time? What is your vision on the code support pricing model in this case?**

**Deloitte Response:** Code review is to be performed to identify code quality issues (i.e., technical debt). When the review identifies code quality issues, the vendor is to define plan to remedy and make the changes per the agreed plan. Only the selected vendor will be making changes to code in the scope of Code Support as part of the other services described in the Statement of Work Section V. Coding Support Services, including "Pay Down the Technical Debt" services. Code support is expected to be priced on a fixed price basis per the RFP instructions.

Перевірка коду повинна проводитися для виявлення проблем з якістю коду (тобто технічного боргу). Коли перевірка виявляє проблеми з якістю коду, постачальник повинен розробити план заходів для усунення проблем та внести зміни, відповідно до узгодженого плану. Лише обраний постачальник буде вносити зміни до коду в межах Підтримки Коду як частину інших послуг, описаних у розділі V Технічного завдання «Послуги з підтримки коду, у тому числі послуги з оплати технічного боргу». Очікується, що підтримка коду матиме фіксовану вартість, відповідно до інструкцій RFP.

#### **10. Knowledge Transfer: The vendor shall provide NHSU and / or SOE personnel five hours of education**

**Q: - five hours for the contract period of six months?  
- please specify what kind of education and for whom should be provided**

**Deloitte Response:** Five hours per month for the duration of the subcontract. Education shall be provided on the process of bug identification/catching, approaches to resolution of the bug and the approach to creating updates to the system as separate packages to build capacity at NHSU and SOE.

П'ять годин на місяць протягом строку дії субконтракту. Буде проводитися навчання на тему виявлення помилок, підходів до усунення помилок та підходу до створення оновлень в системі як окремих пакетів розбудови потенціалу НСЗУ та ДП

#### **11. Deliver The vendor shall provide copies of all deliverables in English and Ukrainian**

**Q: Is my understanding correct that it can be English OR Ukrainian? Cause some of the deliverables cannot be provided in both languages.**

**- Software packages with configuration or other supporting files (if applicable),**

**Pull requests - cannot be provided in Ukrainian**

**- Tickets in the incident registration system - do you expect Vendor to translate all the tickets and comments from English to Ukrainian and vice versa?**

**- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed, Email reports,**

**Release notes - do you expect vendor to provide all the instructions, Email reports, Release notes in two languages?**

**- Email reports -**

**Deloitte Response:** The language requirement for each deliverable varies. Please see Part 2 of this amendment.

Мовні вимоги до кінцевих продуктів різні. Див. частину 2 цієї поправки.



**12. The vendor shall provide an Incident Report for each incident. The report template is presented in Table 2**

**Q: It is stated that we supposed to use the ticket tracking system. Is my assumption correct that having all the information stated in the report is good enough to comply with this requirement?**

**Deloitte Response:** Providing the data required in Table 2 will meet this requirement.

Надання даних, як цього вимагає Таблиця 2, відповідатиме цій вимозі.

**13. Weekly Status Report.**

**Q: We have monthly payment schedule. Could you please explain why reporting period doesn't match the payment period?**

**Deloitte Response:** The status report is changed from weekly to monthly. Additionally, a requirement for a weekly status call is added. Please refer to Part 2 of this amendment.

Звіт про стан справ змінюється з щотижневого на щомісячний. Крім того, додається вимога про щотижневу телефонну розмову для обговорення стану справ. Див. частину 2 цієї поправки.

**14. Weekly Status Report.**

**Q: Please share report template**

**Deloitte Response:** Vendor format will meet this requirement as long as it covers activities for all services described in the Statement of Work Section V. Coding Support Services and meets requirements from the Statement of Work Section VI. Deliverables Part 2) Monthly Status Report.

Формат постачальника буде відповідати цій вимозі доти, доки він охоплюватиме всі послуги, описані у Розділі V Технічного завдання «Послуги з підтримки кодування» та відповідатиме вимогам Розділу VI Технічного завдання «Кінцеві продукти, частина 2 - щомісячний звіт про стан справ».

**15. Weekly Status Report.**

**Q: Can we assume that having all the required for the report information in the ticket tracking system and possibility for the SOE/NHSU to generate this kind of report at any time is good enough to comply with this requirement?**

**Deloitte Response:** No. The status report shall include activities for all services described in the Statement of Work Section V. Coding Support Services. Reports from ticketing systems may be included and referenced in the status report, but there are other services required (e.g., reduce technical debt). Reporting is done not only for incidents, but for the whole scope of services delivered during the reporting period under the contract.





Ні. Звіт про стан справ повинен містити інформацію про всі послуги, описані у Розділі V Технічного завдання «Послуги з підтримки кодування». Звіти систем відстеження помилок також можуть додаватися і згадуватися у звіті про стан справ, але потрібні й інші послуги (наприклад, зменшення технічного боргу). Звітувати потрібно не лише про інциденти, а й про весь спектр послуг, що надаються протягом звітного періоду за контрактом.

**16. Q: How many Representatives from NHSU and / or SOE will be able to register new incidents?**

**Deloitte Response:** Not known at this time. This will be the GTM's decision.

Наразі невідомо. Це буде рішенням КТП.

**17. If, for example, the case is registered on any day at 7 pm, the response must be provided by 8 pm on the same day**

**Q: It was stated in SOW: "The vendor shall provide on-call standard technical support services Monday through Friday from 9:00 AM to 5:00 PM Ukrainian time" It means that for this example response must be provided by 10 am next day. Am I right?**

**Deloitte Response:** No, it depends on the criticality of the incident. Please refer to Table 4: Priority levels and Table 5: Response and Resolution Time Targets.

The full text of the above example from the RFP reads, "For instance, for a **Critical Incident**, the first response time is 1 hour. If, for example, the case is registered on any day at 7 pm, the response must be provided by 8 pm on the same day." Since this is a critical incident, the requirement for Critical Technical Support as defined in the Statement of Work Section V. Coding Support Services applies, **NOT** Standard Technical Support. The requirement for Critical Technical Support reads, in part: "The vendor shall provide on-call critical technical support services **twenty four hours per day, seven days a week, every day of the year.** "

Ні, це залежить від критичності інциденту. Див. Таблицю 4 «Рівні пріоритетності» та Таблицю 5 «Бажаний час реагування та розв'язання проблем».

Ось повний текст наведеного вище прикладу з RFP: «Наприклад, у випадку **критичного інциденту** перший час реагування становить 1 годину. Якщо, наприклад, випадок зареєстрований у будь-який день о 19.00, реагування має відбутися до 20.00 того ж дня». Оскільки це критичний інцидент, застосовується вимога надання технічної підтримки у критичних випадках, визначена у Розділі V Технічного завдання «Послуги з підтримки кодування», а **НЕ** стандартна технічна підтримка. Вимога надання технічної підтримки у критичних випадках звучить, зокрема, так: «Постачальник повинен на вимогу надавати послуги технічної підтримки у критичних випадках **цілодобово щодня.**»

**18. Quarterly Report**

**Q: Please share quarterly review report template.**

**Deloitte Response:** Please see Part 2 of this amendment.

Див. частину 2 цієї поправки.



## 19. Q: Please explain what is the difference between Fix Pack and Hot Fix?

**Deloitte Response:** Hot Fix: Small improvements intended to correct the system code and / or temporary fixes for addressing critical incidents within 16 hours (critical incidents)

Fix Pack: basic code changes (number of fixes, package) for long-term fixes (critical and non-critical incidents)

Key difference between the Hotfix and the Fix Pack is that hotfix is a small and quick update for resolution of critical incidents, while Fix Packs are intended to combine different non-critical fixes for ease of deployment.

Термінові виправлення: невеликі вдосконалення, призначені для виправлення системного коду та / або тимчасові виправлення критичних інцидентів протягом 16 годин (критичні інциденти)

Пакет виправлень: базові зміни коду (кількість виправлень, пакет) для довгострокових виправлень (критичні та некритичні інциденти)

Ключова відмінність між терміновими виправленнями та пакетом виправлень полягає в тому, що термінове виправлення - це невелике та швидке оновлення для усунення критичних інцидентів, тоді як пакети виправлень призначені для комбінування різних некритичних виправлень для зручності впровадження.

## 20. Minor Regulatory and Compliance Updates vendor and GTM jointly agree can be developed in no more than 7 business days

**Q: - Is my understanding correct that it means that the overall effort to develop, test and deliver change doesn't take more than 7 man-days?]**

**Deloitte Response:** No. Elapsed time of 7 business days.

Ні. Тривалість - 7 робочих днів.

**Q: - 7 man-days for the complete contract duration or 7 man-days per month?**

**Deloitte Response:** No, there may be multiple updates per month. This is a requirement for Minor Regulatory and Compliance updates that can be developed within 7 business days. This definition limits Regulatory and Compliance updates in scope of the contract only to those that can be completed within 7 business days.

Ні, може бути кілька оновлень на місяць. Це вимога незначних оновлень регулювання та дотримання процедур, які можуть бути розроблені протягом 7 робочих днів. Таке визначення обмежує подібні оновлення у договорі лише тими, які можуть бути виконані протягом 7 робочих днів.

## 21. Pay Down the Technical Debt

**Q could you please share an example of the technical debt? What is the current state of debt?**

**Deloitte Response:** The vendor shall refactor existing code from the repository to correct minor bugs, enhance performance, improve solution architecture of the eHealth system, as well covering gaps in the documentation to the eHealth system. The vendor shall provide refactored code updates and installation instructions to the GTM or personnel delegated by the GTM who are authorized to access the



production environment. Authorized personnel will be responsible for installing the refactored code in the production environment. The vendor shall also provide update articles of the technical documentation to the GTM, who will update those articles in the documentation management system. Technical Documentation needs restructuring and enrichment for certain services and modules, some microservices require refactoring to improve performance and stability.

Постачальник повинен перепроєктувати наявний код зі сховища для виправлення незначних помилок, підвищення продуктивності, покращення архітектури рішень системи eHealth, а також усунути недоліки у документації системи eHealth. Постачальник повинен надати КТП або персоналу, визначеному КТП, який має право доступу до виробничого середовища, оновлення до перепроєктованого коду та інструкції щодо їх встановлення. Уповноважений персонал несе відповідальність за встановлення перепроєктованого коду у виробничому середовищі. Постачальник також повинен надати оновлені статті технічної документації КТП, котрий оновлюватиме ці статті в системі управління документацією. Технічна документація потребує реструктуризації та розширення певних послуг та модулів, деякі мікросервіси потребують перепроєктування для підвищення продуктивності та стабільності.



**Part 2 – Administrative Changes to RFP:**

1) In the Statement of Work Section VII. Deliverables is hereby changed:

**From:**

I) **Deliver** The vendor shall provide copies of all deliverables in English and Ukrainian. Depending on the support service, the results of incident resolution may differ as identified in Table 1:

**Table 1: Service Results**

Coding Support Services	Required Result
Standard Technical Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software packages with configuration or other supporting files (if applicable)</li> <li>- Tickets in the incident registration system</li> <li>- Email reports</li> <li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality</li> <li>- Release notes consisting of scope of changes</li> </ul>
Critical Technical Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software packages with configuration or other supporting files (if applicable)</li> <li>- Tickets in the incident registration system</li> <li>- Email reports</li> <li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality</li> <li>- Release notes consisting of scope of changes</li> </ul>
Fix Pack	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software packages with configuration or other supporting files</li> <li>- Pull requests for completion of code for release in the github code management system</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality</li><li>- Release notes consisting of scope of changes</li></ul>
Hot Fix	<ul style="list-style-type: none"><li>- Software packages with configuration or other supporting files</li><li>- Pull requests for completion of code for release in the github code management system</li><li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality</li><li>- Release notes consisting of scope of changes</li></ul>
Regulatory and Compliance Updates	<ul style="list-style-type: none"><li>- Packages of software code, configuration, or other supporting files</li><li>- Pull requests for completion of code for release in the github code management system</li><li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality</li><li>- Release notes consisting of scope of changes</li></ul>
Pay Down the Technical Debt	<ul style="list-style-type: none"><li>- Packages of software code, configuration, or other supporting files</li><li>- Pull requests for completion of code for release in the github code management system</li><li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality</li><li>- Release notes consisting of scope of changes</li></ul>
Release Management	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pull requests for completion of code for release in the github code management system</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality</li> <li>- Release notes consisting of scope of changes</li> </ul>
Code Review	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Code review reports with suggested changes or recommendations</li> </ul>
Documentation Updates	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Email reports</li> <li>- Draft changes in the NHSU and / or SOE documentation management system.</li> </ul>
Knowledge Transfer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Standard Operating Procedures</li> <li>- Lesson Notes</li> <li>- Training slides</li> </ul>

The vendor shall provide an Incident Report for each incident. The report template is presented in Table 2: Incident Report Template

**Table 2: Incident Report Template**

<b>General information on the incident</b>			
<b>Incident number</b>	<b>&lt;System incident number&gt;</b>		
<b>Creation date</b>	<b>&lt;Creation date&gt;</b>	<b>Opened</b>	<b>&lt;Name of the individual or system that initiated the incident&gt;</b>
<b>Resolution date</b>	<b>&lt;Resolution date&gt;</b>	<b>Resolved</b>	<b>&lt;Name of the specialist who resolved the incident&gt;</b>
<b>Service/system</b>	<b>&lt;Description of the system in which the incident occurred&gt;</b>	<b>Duration</b>	<b>&lt;Time it takes to resolve the incident&gt;</b>
<b>Brief description</b>	<b>&lt;Brief description of the incident&gt;</b>		
<b>Incident analysis details</b>			
<b>Detailed incident description</b>	<b>&lt;Detailed analysis of the incident&gt;</b>		



<b>Incident causes identified</b>	<Incident causes identified>
<b>Resolution remarks</b>	<Any remarks on incident resolution>
<b>Lessons Learned (instructions for resolving similar incidents)</b>	<Actions to be taken to resolve the incident, consecutive steps, and persons responsible>

2) **Weekly Status Report.** The vendor shall provide a weekly status report as an attachment to each invoice as a condition of payment. This weekly report shall include, at a minimum, the following parameters by criticality level (critical, high, low) using the Incident Report Template in Table 2:

- Number of incidents created/resolved, by incident type
- Number of incidents created/resolved over the period
- Average incident resolution time over the period (month, quarter, year)
  - o Response time
  - o Resolution time
  - o Closure time
- Vendor's labor costs for incident resolution over the period

Description of all education services provided

To:

1) **Deliver** The vendor shall provide copies of all deliverables in the language required in Table I. Depending on the support service, the results of incident resolution may differ as identified in Table I:

**Table 1: Service Results**

Coding Support Services		Required Result
Standard Support	Technical	- Software packages with configuration or other supporting files (if applicable) - English

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tickets in the incident registration system – May remain in the language they are entered in. Release notes that summarize all changes implemented (including tickets) must be in both Ukrainian and English.</li> <li>- Email reports - English</li> <li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality – Ukrainian and English</li> <li>- Release notes consisting of scope of changes – Ukrainian and English</li> </ul>
<p>Critical Support      Technical</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software packages with configuration or other supporting files (if applicable) - English</li> <li>- Tickets in the incident registration system – May remain in the language they are entered in. Release notes that summarize all changes implemented (including tickets) must be in both Ukrainian and English.</li> <li>- Email reports - English</li> <li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality – Ukrainian and English</li> <li>- Release notes consisting of scope of changes – Ukrainian and English</li> </ul>
<p>Fix Pack</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software packages with configuration or other supporting files - English</li> <li>- Pull requests for completion of code for release in the github code management system – May remain in the language they are entered in.</li> <li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality – Ukrainian and English</li> <li>- Release notes consisting of scope of changes – Ukrainian and English</li> </ul>



<p>Hot Fix</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software packages with configuration or other supporting files - English</li> <li>- Pull requests for completion of code for release in the github code management system - May remain in the language they are entered in.</li> <li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality - Ukrainian and English</li> <li>- Release notes consisting of scope of changes - Ukrainian and English</li> </ul>
<p>Regulatory and Compliance Updates</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Packages of software code, configuration, or other supporting files - English</li> <li>- Pull requests for completion of code for release in the github code management system - May remain in the language they are entered in.</li> <li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality - Ukrainian and English</li> <li>- Release notes consisting of scope of changes - Ukrainian and English</li> </ul>
<p>Pay Down the Technical Debt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Packages of software code, configuration, or other supporting files - English</li> <li>- Pull requests for completion of code for release in the github code management system - May remain in the language they are entered in</li> <li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality - Ukrainian and English</li> <li>- Release notes consisting of scope of changes - Ukrainian and English</li> </ul>
<p>Release Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pull requests for completion of code for release in the github code management system - May remain in the language they are entered in</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Installation instructions for NHSU and / or SOE in detailed written form that is complete with all steps required to perform the task such that the result is professional and of high quality – Ukrainian and English</li> <li>- Release notes consisting of scope of changes – Ukrainian and English</li> </ul>
Code Review	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Code review reports with suggested changes or recommendations – Ukrainian and English</li> </ul>
Documentation Updates	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Email reports – Ukrainian and English</li> <li>- Draft changes in the NHSU and / or SOE documentation management system – Ukrainian and English</li> </ul>
Knowledge Transfer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Standard Operating Procedures – Ukrainian and English</li> <li>- Lesson Notes – Ukrainian and English</li> <li>- Training slides – Ukrainian and English</li> </ul>

The vendor shall provide an Incident Report for each incident. The report template is presented in Table 2: Incident Report Template

**Table 2: Incident Report Template**

General information on the incident			
<b>Incident number</b>	<b>&lt;System incident number&gt;</b>		
<b>Creation date</b>	<b>&lt;Creation date&gt;</b>	<b>Opened</b>	<b>&lt;Name of the individual or system that initiated the incident&gt;</b>
<b>Resolution date</b>	<b>&lt;Resolution date&gt;</b>	<b>Resolved</b>	<b>&lt;Name of the specialist who resolved the incident&gt;</b>
<b>Service/system</b>	<b>&lt;Description of the system in which the incident occurred&gt;</b>	<b>Duration</b>	<b>&lt;Time it takes to resolve the incident&gt;</b>
<b>Brief description</b>	<b>&lt;Brief description of the incident&gt;</b>		

**Incident analysis details**



<b>Detailed incident description</b>	<Detailed analysis of the incident>
<b>Incident causes identified</b>	<Incident causes identified>
<b>Resolution remarks</b>	<Any remarks on incident resolution>
<b>Lessons Learned (instructions for resolving similar incidents)</b>	<Actions to be taken to resolve the incident, consecutive steps, and persons responsible>

2) **Monthly Status Report.** The vendor shall provide a monthly status report as an attachment to each invoice as a condition of payment. This weekly report shall include, at a minimum, the following parameters by criticality level (critical, high, low) using the Incident Report Template in Table 2:

- Number of incidents created and / or resolved, by incident type
- Number of incidents created and / or resolved over the period
- Average incident resolution time over the period (month, quarter, year)
  - o Response time
  - o Resolution time
  - o Closure time
- Vendor's labor costs for incident resolution over the period
- Description of all education services provided

3) **Weekly Status Call.** The vendor shall facilitate a weekly status call with NHSU, SOE, and HRS to discuss status of all Code Support services identified in the Statement of Work Section V. Code Support Service. The objective of this meeting is to identify any issues in near real time before written reports are delivered.

2) In the Statement of Work Section IX. Quarterly Report is hereby changed:

**From**

**IX. Quarterly Report**



The vendor shall present a review of its performance and review the contract with HRS quarterly. The review shall take place at the HRS office in Kiev, and the vendor shall be responsible for all travel costs to this location.

**To**

***IX. Quarterly Report***

The vendor shall present a review of its performance and review the contract with HRS quarterly. The review shall take place at the HRS office in Kiev, and the vendor shall be responsible for all travel costs to this location. **Additionally, the vendor shall propose its own format for a written quarterly report to be agreed to with HRS at project initiation.**