ՀՏՀԳ | Հայաստանի տեղեկատվական համակարգերի գործակալություն

Թվայնացման սկզբունքներին համապատասխանության գնահատման չափորոշիչներ

Սեպտեմբեր 2023, տարբերակ 2.0



Այս ստուգաթերթերը նախատեսված են ծառայություններ ստեղծող թիմերի համար: Դրանց կիրառումը թույլ է տալիս՝

- պարզել՝ արդյոք ծառայությունը համապատասխանում է ծառայության թվայնացման սկզբունքներին,
- ստանալ ծառայության բարելավմանն ուղղված խորհուրդներ:

Պահանջ 1. Թվային ծառայությունը և ուղեկցող տեղեկատվությունը դարձրեք տեսանելի

Այս պահանջն ապահովում է նախագծվող թվային ծառայության հնարավորինս պարզ և տեսանելի լինելը՝ ներառյալ դրա անվանումը, դոմեյնը և դիզայնը:

1. «Ծառայություններ» բաժինը տեղադրված է պետական մարմնի պաշտոնական կայքի մենյուի առաջին տեղում:
2. Ծառայությունները պետական մարմնի պաշտոնական կայքում ներկայացված են պարզ ցանկով:
   Այդ ցանկը կարող է տեղադրվել ծառայությունների համար նախատեսված առանձին էջում կամ կայքի գլխավոր էջում:
3. Նոր ծառայության անվանումը պարզ է և հասկանալի:
   Այն պարունակում է գործողության պարզ նկարագրություն: Օրինակ՝ «Ստանալ անձնագիր», «Գրանցել բիզնես»:
4. Կայքում ներկայացված է ծառայությունը պարզ կերպով նկարագրող տեղեկատվություն:
   Խնդրում ենք տեղեկատվության օրինակը ներկայացնել գնահատող թիմին:
5. Թվային ծառայությունն անկախ է պետական մարմնի պաշտոնական կայքից:
   Սա նշանակում է, որ թվային ծառայության կողմից կիրառվող տեխնոլոգիական հարթակը տեխնիկապես առանձնացված է պաշտոնական կայքից (չեն կիրառվում միևնույն բազան, կոդը և դոմեյնը):
6. Ո՞ր լեզուներով են հասանելի թվային ծառայությունն ու ուղեկցող տեղեկատվությունը.
   - ☐ Հայերեն
   - ☐ Ռուսերեն
   - ☐ Անգլերեն
7. Թվային ծառայության մեկնարկային էջն ունի եզակի հղում:

Այդ հղումը օգտատիրոջը պետք է թույլ տա սեղմել մեկնարկային կոճակը և սկսել օգտվել ծառայությունից: Եթե ծառայությունը միևնույն հարթակում մի քանի գործընթաց ունի, ապա դրանցից յուրաքանչյուրը պետք է ունենա իր եզակի հղումը:

8. Ներքևում տեղադրեք նոր ծառայության մեկնարկային էջի հղումը.

Պահանջ 2. Թվային ծառայություն ստեղծելիս ձևավորեք բազմահմուտ թիմ

Այս պահանջի նպատակն է ուղղորդել ծառայությունը ստեղծող թիմերին՝ օգնելով նրանց փոխակերպել ծառայությունները:

1. Պետական մարմնի կողմից ծառայության պատասխանատուն նշանակված է և կարող է հավաստել, որ ունի բավարար ժամանակ ծառայության ստեղծմանը հատկացնելու համար:
2. Ծառայության պատասխանատուն ստացել է վերապատրաստումներ պետական թվային ծառայությունների արդյունավետ կառավարման վերաբերյալ:
   Դա կարող է ներառել օգտատերերի կարծիքների վերլուծությունը, ընթացիկ բարելավումների իրականացումը և այլն:
3. Թիմում ներառված է օգտատերերի փորձը հետազոտելու հմտություններ ունեցող մասնագետներից առնվազն մեկը՝
   - ☐ Ծառայության պատասխանատու
   - ☐ Օգտատիրոջ փորձառության ու ինտերֆեյսի դիզայներ
   - ☐ Օգտատերերին հետազոտող

Պահանջ 3. Բացահայտեք օգտատիրոջը և նրա կարիքները

Այս պահանջի նպատակն է զարգացնել գիտելիքներ այն մասին, թե ովքեր են ծառայությունից օգտվողները, և ինչպես են այդ գիտելիքներն օգնելու ծառայության նախագծմանը:

Օգտատերերին հասկանալը թույլ կտա ստեղծել այնպիսի ծառայություն, որից նրանք կարող են օգտվել առաջին իսկ փորձից և կատարել իրենց անհրաժեշտ բոլոր գործողությունները:

1. Թիմը կարող է ներկայացնել օգտատերերի հետ անցկացված առնվազն 5 հարցազրույցների ապացույցները:

Դրանք կարող են լինել տեքստային փաստաթղթի կամ ձայնագրության տեսքով:

2. Թիմն ունի ապացույցներ այն ընդհանուր ճանապարհի մասին, որն անցնում է օգտատերն իր փորձառության ընթացքում:
   Դա կարող է ներկայացվել օգտատիրոջ ճանապարհային քարտեզի կամ դիագրամի տեսքով:
3. Թիմը կարող է ներկայացնել, թե կոնկրետ ծառայություններից օգտվելիս օգտատերերն ինչ խնդիրներ են ունեցել:
   Դրանց մասին պետք է վկայեն օգտատերերի հետ անցկացված իրական քննարկումները:
4. Թիմը կարող է ներկայացնել օգտատերերի տարբեր պերսոնաները կամ խմբերը և նրանց բնորոշ կարիքները:
   Դա կարող է ներկայացվել պերսոնաների քարտեզագրման կամ դիագրամի տեսքով:
5. Թիմն ունի փաստաթղթավորված ապացույցներ օգտատերերի հետ անցկացված փորձարկումների վերաբերյալ:
   Օրինակ՝ նշումներ, ձայնագրություններ:
6. Օգտատերերի հետ անցկացված թեստավորումները ունեցել են ազդեցություն թվային ծառայության UI/UX-ի վրա:

Պահանջ 4. Սահմանեք թվային ծառայությունների չափելի նպատակներ և հրապարակեք կատարողականի տվյալներ

Այս պահանջի նպատակն է ապահովել ծառայության աշխատանքի պարբերական գնահատումը: Ներկայացված ցուցանիշները ներառված են Հանրային կառավարման բարեփոխումների ռազմավարությունում:

1. «Ամենաշատ այցելություններն ունեցող ծառայությունները (էջերը)» ցուցանիշը կիրառվում է:
2. Հակիրճ ներկայացրեք, թե ինչպես է կիրառվում «Ամենաշատ այցելություններն ունեցող ծառայությունները (էջերը)» ցուցանիշը:
3. «Ծառայության առցանց գործարքների մասնաչափ» ցուցանիշը կիրառվում է:
4. Ներկայացրեք ծառայության առցանց գործարքների մասնաչափի արժեքը ներկա դրությամբ:
5. «Առցանց ծառայություններից օգտվողների գոհունակություն» ցուցանիշը կիրառվում է:

Ցուցանիշի հաշվարկման մեխանիզմը պետք է համապատասխանի «Հենակետ» պաշտոնական դիզայն-համակարգի ձևանմուշներին:

6. Ներկայացրեք առցանց ծառայությունից օգտվողների գոհունակություն ցուցանիշի արժեքը ներկա դրությամբ:
7. «Հաջողված գործարքների մասնաչափ» ցուցանիշը կիրառվում է:
8. Ներկայացրեք Հաջողված գործարքների մասնաչափի արժեքը ներկա դրությամբ:
9. Ծառայության պատասխանատուին հասանելի են 4 հիմնարար ցուցանիշների վերաբերյալ տվյալները՝ առանց տեխնիկական աջակցության անհրաժեշտության:
10. 4 հիմնարար ցուցանիշների վերաբերյալ տվյալները պարբերաբար հրապարակվում են թվային ծառայությունների ազգային հարթակում:*
    * Պատասխանեք «Ոչ», եթե հարթակը դեռևս հասանելի չէ:

Պահանջ 5. Առցանց դիմումները դարձրեք պարզ և հասկանալի

Այս պահանջի նպատակն է ապահովել, որ առցանց ձևերը դժվարություններ չառաջացնեն օգտատերերի համար, նրանք կարողանան սկսել և ավարտել ծառայությունն առանց խոչընդոտների հանդիպելու, թեժ գիծ զանգահարելու կամ գործարքը կիսատ թողնելու:

Այս պահանջը հիմնված է միջազգային լավագույն փորձի վրա, մասնավորապես՝

"Forms that Work: Designing Web Forms for Usability" (Interactive Technologies) 1-ին հրատարակություն (2008)

և

ISO 9241-143:2012
"Ergonomics of human-system interaction", մաս 143՝ “Forms”

1. Թիմը բարելավել է թղթային ձևի սկզբնական տարբերակը՝ առցանց հարթակում օգտագործելու նպատակով:
2. «Միայն մեկ անգամ» սկզբունքն ամբողջովին կիրառվում է առցանց ձևերում: Սա նշանակում է, որ հասանելի տվյալները պետական այլ բազաներից ստացվում են փոխգործելիության միջոցով. առցանց ձևը չի հավաքում որևէ տվյալ, որն արդեն իսկ պահվում է այլ բազաներում:

3. Եթե նախորդ հարցին պատասխանել եք «ոչ», խնդրում ենք ներկայացնել, թե «միայն մեկ անգամ» սկզբունքն ինչու ամբողջովին չի կիրառվել:
4. Առցանց ձևն ունի «մինչև սկսելը» էջ, որը համապատասխանում է «Հենակետ» պաշտոնական դիզայն-համակարգի ձևանմուշներին:
   Այս էջը պետք է պարունակի պարզ տեղեկատվություն այն մասին, թե ինչ է պահանջվում օգտատիրոջից նախքան ծառայությունից օգտվել սկսելը: Պետք է ներկայացվեն նաև հստակ չափորոշիչներ, օրինակ՝ որքան կտևի դիմումի ներկայացման գործընթացը:
5. Թիմը նախապես պարզել է՝ արդյոք առցանց նոր ձևերի կիրառման համար օրենսդրական փոփոխություններ պահանջվում են:

Պահանջ 6. Կիրառեք «Հենակետ» դիզայն-համակարգը և ընդհանուր ձևանմուշներ

Այս պահանջի նպատակն է ապահովել, որ պետական ծառայությունները և կայքերը ունենան հետևողական ու համահունչ տեսք: Բացի այդ՝ դիզայն-համակարգի ձևանմուշները պարունակում են էջերի կառուցման օրինակներ միջազգային լավագույն փորձից:

Եթե բոլոր ծառայությունները ստեղծվեն «Հենակետ»-ի սկզբունքներով, օգտատերերը ամեն անգամ ստիպված չեն լինի կրկին «սովորել» օգտվել պետական որևէ նոր ծառայությունից:

1. Ծառայությունը նախագծված է «Հենակետ»-ի բաղադրիչներով (տառատեսակներ, գույներ, դասավորվածություն):
2. Խնդրում ենք կցել ծառայության մեկնարկային էջի պատկերը (screenshot):
3. «Հենակետ» դիզայն-համակարգի օգտագործումը ներառված է եղել ծառայության մատակարարներին տրամադրվող տեխնիկական բնութագրերում:
4. Հիմնական էջերի (օրինակ՝ ծառայության մեկնարկային էջ, հաստատման էջ) դասավորվածությունը համապատասխանում է «Հենակետ»-ի ձևանմուշներին:

Պահանջ 7. Համոզվեք, որ թվային ծառայությունը մատչելի է բոլորին

Այս պահանջի նպատակն է ապահովել ծառայությունների ներառականությունը և պարզությունը՝ համապատասխանելով մատչելիության չափորոշիչներին և մեծացնելով օգտատերերի ներգրավվածությունն ու գոհունակությունը:

1. Նոր ստեղծվող ծառայության կամ կայքի մատչելիությունը գնահատված է, այն բավարարում է Վեբ բովանդակության մատչելիության ուղեցույցի (WCAG 2.1) առնվազն AA մակարդակին:
2. Մատչելիության գնահատման արդյունքները պատշաճ փաստաթղթավորված են և հասանելի են:
3. Ծառայության բոլոր էջերի ստորին հատվածում (footer) հրապարակված է մատչելիության հայտարարություն:
4. WCAG 2.1 AA ստանդարտներին համապատասխանության վերաբերյալ ստուգումների ապացույցները կցված են մատչելիության հայտարարությանը և հրապարակված են:

Պահանջ 8. Ընտրեք աշխատանքային ճկուն մեթոդներ

Այս պահանջի կատարմամբ երաշխավորվում է, որ ծառայությունը մշակվում, փորձարկվում և գործարկվում է փուլ առ փուլ՝ կիրառելով աշխատանքի ճկուն մեթոդներ և օգտատերերից մշտապես հետադարձ կարծիքներ ստանալով: Դա նպաստում է ծառայության գործարկումից հետո առաջացող հնարավոր խնդիրների կանխմանը:

1. Թիմն ունի փաստաթղթավորված ապացույցներ այն մասին, որ ծառայության նախագծման տարբեր փուլերում կատարվել են ցուցադրություններ, ստացվել են ծառայության վերաբերյալ կարծիքներ և ըստ դրանց՝ կատարվել են բարելավումներ:
2. Թիմի հետ ամեն օր իրականացվում են գրանցված առաջընթացի և առկա խոչընդոտների վերաբերյալ քննարկումներ:
3. Խնդրում ենք նշել, թե ինչ գործիքներ եք կիրառում թիմի աշխատանքները կառավարելու և առաջադրանքների կատարմանը հետևելու նպատակով:
4. Աշխատանքների առաջընթացը պարբերաբար գնահատվում է, գնահատումների վերաբերյալ հաշվետվությունները հասանելի են:

Պահանջ 9. Ընտրեք ճիշտ տեխնոլոգիաներ և գործիքներ

Այս պահանջի կատարումն ապահովում է պատշաճ տեխնոլոգիաների

ընտրությունը, ինչից հետագայում մեծապես կախված է լինելու որակյալ ու ապահով ծառայություն ստեղծելու, այն գործարկելու և պարբերաբար բարելավելու հնարավորությունը:

1. Կազմված է բիզնես քեյս, որտեղ հստակ նկարագրված են տեխնոլոգիայի ընտրության հիմնավորումը, լուծվող խնդիրը, հաջողության չափման ցուցանիշները և այլն:
2. Բիզնես քեյսը ներկայացվել է Տեղեկատվական համակարգերի կառավարման խորհրդին:
3. Որոշումները կայացված են Հայաստանի թվային ճարտարապետության սկզբունքների պահպանմամբ:
4. Ծառայություն մուտք գործելու համար կիրառվում է նույնականացման «եսեմ» հարթակը:
5. Սահմանվում են հիմնական տեխնիկական սկզբունքներ, որոնք թույլ են տալիս հետագայում տեխնոլոգիան ճկուն ձևով հարմարեցնել տեղի ունեցող փոփոխություններին:
6. Պետական տարբեր մարմինների հետ փորձի փոխանակմամբ արդեն պատրաստի լուծումների կիրառման հնարավորությունները գնահատվել են:
7. Ստորև ներկայացրեք դասակարգված տվյալների վերաբերյալ փաստաթուղթը:
8. Ստորև ներկայացրեք քարտեզագրված տվյալների վերաբերյալ փաստաթուղթը:
9. Տեխնոլոգիան ընտրելիս հաշվի են առնվել առաջարկվող տեխնոլոգիայի կիրառման փորձը, ինչպես նաև աշխատաշուկայում համապատասխան հմտություններ ունեցող մասնագետների առկայությունը՝ տեխնոլոգիայի հետագա սպասարկումն ապահովելու համար:
10. Տեխնոլոգիայի կիրառման ողջ կենսացիկլի ծախսերը՝ ներառյալ լիցենզիաների և սերվերների պահպանման հետ կապված ծախսերը, 3-5 տարվա կտրվածքով հաշվի են առնված:
11. Ծառայությունը տրամադրում է API-ներ և անհրաժեշտության դեպքում տեխնիկապես կարող է միանալ փոխգործելիության հարթակին:
12. Կոդը, դիզայնի ֆայլերը և տեխնիկական մյուս փաստաթղթերն ամբողջությամբ հասանելի են պետական մարմնին, իսկ SaaS գործիքի կիրառման դեպքում հետագա փոփոխությունների համար անհրաժեշտ բոլոր հրահանգներն ու ուղեցույցները տրամադրված են: Փոփոխությունների

հետ կապված սահմանափակումները ներկայացվել են թիմին:

Պահանջ 10. Ապահովեք թվային ծառայությունների հուսալիությունը

Այս պահանջի կատարումը երաշխավորում է թվային ծառայությունների մշտական հասանելիությունը՝ ապահովելով դրանց անխափան կիրառումն անկախ տեղից և ժամից:

1. Ծրագրային խնդիրները բացահայտելու, դրանց արձագանքելու նպատակով պարբերաբար իրականացվում է մոնիթորինգ ՀՏՀԳ-ի կողմից առաջարկվող գործիքակազմով:
2. Մոնիթորինգի արդյունքները պատշաճ փաստաթղթավորված են և հասանելի են:
3. Տեխնիկական աջակցության պատասխանատուն նշանակված է:
4. Ստորև ներկայացրեք միջադեպերին արձագանքման ժամանակացույցը:
5. Ծառայության համար գործում է թեժ գիծ՝ դժվարություններ առաջանալու դեպքում օգտատերերին աջակցություն տրամադրելու նպատակով:
6. Ծրագրային փոփոխություններն իրականացվում են առանց համակարգային զգալի ընդհատումների առաջացման:
7. Պարբերաբար իրականացվում են որակի ապահովման (QA) թեստավորումներ: Թեստավորումների արդյունքները պատշաճ փաստաթղթավորված են և հասանելի են:
8. Թեստավորումների համար առկա է իրական թվային ծառայությանը հնարավորինս մոտ միջավայր (Test Environment), որը լիովին առանձնացված է գործարկվող ծառայությունից:
9. Հակիրճ նկարագրեք ձեր կողմից կիրառվող թեստավորման պլանը:
10. Հակիրճ նկարագրեք ձեր կողմից կիրառվող թեստավորման ռազմավարությունը:

Պահանջ 11. Ստեղծեք թվային անվտանգ ծառայություններ՝ ապահովելով օգտատերերի տվյալների գաղտնիությունը

Այս պահանջն ապահովում է տվյալների անվտանգության հստակ սահմանված ռազմավարության իրականացումը:

Այն հիմնված է միջազգային լավագույն փորձի վրա, մասնավորապես՝

"CIS Critical Security Controls"

1. Հակիրճ նկարագրեք տվյալների (ներառյալ՝ անձնական) անվտանգ մշակման (նույնականացման, դասակարգման, պահպանման ու տնօրինման) գործընթացները և դրանց նկատմամբ տեխնիկական հսկողության իրականացման կարգը:
2. Հակիրճ նկարագրեք, թե անվտանգության ինչ կարգավորումներ են սահմանված ձեր կազմակերպության ակտիվների (օգտատերերի համակարգչային և բջջային սարքեր, ցանցային սարքեր, սերվերներ) և ծրագրակազմի (օպերացիոն համակարգեր և հավելվածներ) համար:
3. Սահմանված են հստակ ծրագիր և բյուջե՝ ծառայության մատուցման ողջ ընթացքում տվյալների անվտանգության վերահսկման համար:
4. Ֆիզիկապես, առցանց կամ հեռակա եղանակով ենթակառուցվածքին կապված բոլոր ակտիվները գույքագրված են, և գույքագրման արդյունքները հասանելի են:
5. Կազմակերպության ցանցում ներառված ողջ ծրագրակազմը գույքագրված է, և գույքագրման արդյունքները հասանելի են:
6. Կազմակերպության ռիսկերի համար պատասխանատու պաշտոնյան ընդգրկված է աշխատանքներում:
7. Մշակված են միջադեպերին արձագանքելու կարողությունների զարգացման և պահպանման ընթացակարգեր՝ հարձակումներին նախապատրաստվելու, հայտնաբերելու և արագ արձագանքելու համար:
8. Հակիրճ նկարագրեք, թե ինչ մեթոդներ և գործիքներ եք կիրառում կազմակերպության ակտիվներին և ծրագրակազմերին հասանելիությունը վերահսկելու և կառավարելու համար:
9. Պարբերաբար իրականացվում են ծառայության խոցելիության և ներթափանցման թեստավորումներ: Թեստավորման արդյունքները պատշաճ փաստաթղթավորված են և հասանելի են:
10. Համակարգում տեղի ունեցող բոլոր իրադարձությունները վերահսկվում և պահպանվում են:
11. Հակիրճ նկարագրեք էլեկտրոնային փոստով և այլ ուղիներով ներթափանցող սպառնալիքների հայտնաբերման և դրանցից պաշտպանության ընթացակարգերը:

12. Հակիրճ նկարագրեք կազմակերպության ակտիվների վրա վնասակար հավելվածների կամ կոդերի տեղադրման, տարածման և գործարկման կանխման ընթացակարգերը:
13. Անվտանգ վեբ կոդ գրելու համար օգտագործվում են տեղեկատվական անվտանգության միջազգայնորեն ճանաչված OWASP Top 10 ստանդարտները:
14. Քուքի-ֆայլերի օգտագործման քաղաքականությունը հրապարակված է:
15. Հակիրճ նկարագրեք, թե հարձակումներից հետո տվյալների վերականգնման նպատակով կազմակերպությունն ինչ մեթոդաբանություն է կիրառում:
16. Հակիրճ նկարագրեք, թե ինչպես են ներդրվում և կառավարվում ցանցային սարքերը:
17. Հակիրճ նկարագրեք, թե ինչ գործընթացներ և գործիքներ են կիրառվում ցանցի ամբողջական մոնիթորինգի և պաշտպանության համար:
18. Կազմակերպությունը համագործակցում է անվտանգության մարմինների հետ՝ համոզվելու համար, որ ծառայությունը համապատասխանում է անվտանգության պահանջներին ու կանոնակարգերին՝ վտանգի չենթարկելով օգտատերերի տվյալները:
19. Հակիրճ նկարագրեք, թե աշխատակիցների իրազեկման ինչ ծրագրեր են կիրառվում՝ ուղղված կազմակերպության կիբերանվտանգության ռիսկերի նվազմանը:
20. Հակիրճ նկարագրեք, թե ինչպես է կառավարվում ստեղծված կամ ձեռք բերված ծրագրակազմի անվտանգության կենսացիկլը:

Պահանջ 12. Օգտագործեք բաց ստանդարտներ և ընդհանուր բաղադրիչներ

Պահանջ 13. Պարբերաբար վերանայեք ու բարելավեք ծառայությունը

Այս պահանջի կատարումը երաշխավորում է, որ թվային ծառայության դիզայնը մշտապես բարելավվում է՝ համապատասխանելով օգտատերերի կարիքներին:

1. Ծառայությունը գործարկվել է հնարավորինս շուտ, ինչից հետո մշտապես կապ է պահպանվում օգտատերերի հետ, ստացվում են կարծիքներ:
2. Ծառայությունը նախագծելիս հաշվի են առնվել դրա պարբերական

բարելավումների հետ կապված ծախսերը ծառայության ողջ կենսացիկլի համար՝ 3-5 տարվա կտրվածքով՝ ներառյալ ծառայությունը սպասարկող թիմի աշխատավարձը:

Պահանջ 14. Դիտարկեք ամպային հոսթինգի կիրառման հնարավորությունը (Ոչ պարտադիր պահանջ)

Այս պահանջի նպատակն է դիտարկել ամպային հոսթինգի կիրառման տարբերակները՝ հաշվի առնելով դրա առավելությունները և ռեսուրսների արդյունավետ օգտագործման հնարավորությունները:

1. Նոր ծառայություն ստեղծելիս ըստ տվյալների քարտեզագրման ու դասակարգման արդյունքների և ծառայության ակնկալվող ծավալների՝ կատարվել է ամպային հոսթինգի ծախսերի նախահաշվարկ:
2. Ամպային հոսթինգի մատակարարներից ստացվել է խորհրդատվություն:
3. Դիտարկվել է ՀՀ մասնավոր հատվածում ամպային հոսթինգով աշխատելու փորձառություն ունեցող կազմակերպությունների փորձը կիրառելու հնարավորությունը:
4. Հակիրճ նկարագրեք, թե ինչ որոշում է կայացվել լուծումները կամ դրանց մի մասը ամպային հոսթինգում տեղակայելու կամ SaaS գործիքներ կիրառելու վերաբերյալ:
5. Կայացված որոշումը քննարկվել է ՀՏՀԳ-ի կիբերանվտանգության թիմի և ԱԱԾ-ի հետ:
6. Գնահատվել է արդեն գործարկված ծառայություններն ամպային հոսթինգի տիրույթ տեղափոխելու ծախսարդյունավետությունը: