

Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі:
(відповідно до пункту 4¹ постанови КМУ від 11.10.2016 № 710 "Про ефективне використання державних коштів")

I. Найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код замовника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб:

Державна служба статистики України;
вул. Шота Руставелі, 3, м. Київ, 01601;
код за ЄДРПОУ – 37507880

II. Назва предмета закупівлі:

"ДК 021:2015: 72260000-5 Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням (Послуги з підтримки користувачів, технічного супроводу та надання оновлень системи електронного документообігу органів державної статистики (СЕД ОДС))"

III. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

на послуги з підтримки користувачів, технічного супроводу та надання оновлень системи електронного документообігу органів державної статистики

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

1.1. Технічні вимоги визначають порядок надання послуг із підтримки користувачів, технічного супроводу та надання оновлень системи електронного документообігу органів державної статистики на базі програмного продукту "Система електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів "Megapolis.DocNet"" (далі – СЕД ОДС).

1.2. Планові строки початку та закінчення надання послуг визначені у Календарному плані на надання послуг із підтримки користувачів, технічного супроводу та надання оновлень СЕД ОДС.

2. МЕТА НАДАННЯ ПОСЛУГ

Метою надання послуг із підтримки користувачів, технічного супроводу та надання оновлень СЕД ОДС є здійснення комплексу організаційних і технічних заходів, спрямованих на забезпечення функціонування та технічної підтримки програмного забезпечення СЕД ОДС, функціональних програмних модулів, підтримку їх в належному та працездатному стані, надання консультацій користувачам, оновлення програмного продукту з метою його покращення та приведення у відповідність до норм чинного законодавства у сфері електронного документообігу; тобто, надання послуг із забезпечення консультативної та технічної підтримки користувачів Замовника, якому потрібна постійна експлуатація СЕД ОДС, включаючи встановлення, налаштування, оновлення та відновлення програмного забезпечення СЕД ОДС.

3. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБ'ЄКТА НАДАННЯ ПОСЛУГ

Об'єктом надання послуг є програмне забезпечення СЕД ОДС на базі програмного продукту системи електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів "Megapolis.DocNet" у складі модулів:

- "Підготовка проекту документа", призначений для створення картки проекту документа та наповнення картки необхідними даними документа;
- "Узгодження проекту документа", призначений для узгодження проектів документів (візування та підписання проектів документів);
- "Реєстрація документа", призначений для обліку документів всіх класів, забезпечує процес реєстрації документа в реєстраційному журналі;
- "Виконання документів", призначений для розгляду керівником документа, який було зареєстровано в СЕД ОДС, для передачі документа на виконання по резолюції, виконання резолюції по документу;
- "Контроль виконавчої дисципліни", призначений для контролю виконання резолюцій керівництва та відстеження стану контрольних документів;
- "Електронний підпис", призначений для ідентифікації підписувача електронного документа та підтвердження цілісності даних в електронній формі;
- "Звіти", призначений для побудови звітів із потрібними параметрами по стандартних шаблонах та конструювання звітів;
- "Пошук документів в електронному сховищі", призначений для пошуку документів в електронному сховищі;
- "Архівна справа", призначений для автоматизації процесу передачі документа на зберігання в архів;
- "Відправка вихідної кореспонденції (експедиція)", призначений для автоматизації процесу відправи вихідної кореспонденції адресатам;
- "Електронний обмін", призначений для відправки електронного вихідного документа в іншу установу та отримання електронного документа, переданого з іншої установи;
- "Адміністрування", призначений для керування користувачами, налаштування інтерфейсу, вміщує журнали з аудиту, безпеки, активних блокувань тощо.

Кожний модуль або окрема функція модуля доступна в СЕД ОДС для використання тільки користувачам із певними функціональними ролями.

СЕД ОДС на базі програмного продукту системи електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів "Megapolis.DocNet" була впроваджена в органах державної статистики у 2018 році. Наразі рівень забезпечення робочих місць СЕД ОДС становить 100% в апараті Держстату та 25 його територіальних органах. Загальна кількість користувачів СЕД ОДС станом на 30.01.2024 становить близько 3800 осіб.

4. ОСНОВНІ ВИМОГИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Склад послуг із підтримки користувачів та технічного супроводу СЕД ОДС.

4.1.1 Консультування технічних фахівців центрального апарату Замовника щодо функціонування СЕД ОДС у режимі проведення нарад та семінарів з питань:

- використання функціональних можливостей СЕД ОДС;
- регламенту роботи з СЕД ОДС;
- адміністрування прав користувачів на доступ до функцій СЕД ОДС;
- налагодження нормативно-довідкової інформації в СЕД ОДС.

4.1.2. Підтримка в робочому стані, проведення налаштувань та обслуговування серверного обладнання, на якому розміщена СЕД ОДС, відновлення працездатності СЕД ОДС у випадку збоїв або ушкодження серверного обладнання.

Контроль і аналіз лог-файлів операційної системи, лог-файлів СЕД ОДС та налагодження конфігурацій серверного обладнання для досягнення найвищих показників продуктивності та відмовостійкості СЕД ОДС.

4.1.3. Контроль і забезпечення роботи бази даних та системи резервного копіювання інформації (створення резервних копій баз даних), моніторинг наявності вільного простору на

дискових масивах серверів.

Проведення моніторингу роботи апаратного та програмного забезпечення СЕД ОДС (з профілактичним виїздом фахівців Виконавця на майданчик Замовника за необхідністю).

У разі виникнення критичних збоїв у роботі СЕД ОДС здійснювати на вимогу Замовника екстрений виїзд фахівців Виконавця на майданчик Замовника та забезпечувати відновлення функціонування СЕД ОДС.

4.1.4. Забезпечення працездатності системи електронного документообігу "Megapolis™.Документообіг" (v. 2.57) у частині доступу до документів минулих років, які не було перенесено до бази даних СЕД ОДС.

4.1.5. Забезпечення інформаційної підтримки при супроводі СЕД ОДС за допомогою "Гарячої лінії" 24/7 (24 години на добу 7 днів на тиждень) згідно із запитам Замовника:

- надання можливості Замовнику створювати запити в інтернет-системі "Гарячої лінії", переглядати та редагувати реєстри запитів, згідно з наданими правами в будь-який момент часу;
- автоматичне повідомлення Інтернет-системі "Гарячої лінії" на e-mail Замовника про зміну стану запитів та звітів про виконання запитів.

Організація процедури виявлення, фіксації та відслідковування звернень щодо проблем функціонування СЕД ОДС з боку користувачів та забезпечення зворотного зв'язку із користувачами.

Реагування на звернення Замовника про виявлені помилки та виправлення помилок в узгоджені між Замовником та Виконавцем строки.

4.2. Склад послуг з надання оновлень програмного забезпечення СЕД ОДС.

4.2.1. Надання оновлених версій комп'ютерної програми "Система електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів "Megapolis.DocNet".

4.2.2. Надання онлайн доступу до оновлень, змін, доповнень системи електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів "Megapolis.DocNet" на офіційному вебсайті виробника програмного продукту до 31.12.2024.

4.2.3. Надання експлуатаційної документації (Інструкція адміністратора та Інструкція користувача) в електронному вигляді.

4.2.4. Надання ліцензії на право використання оновленої версії програмного продукту (комп'ютерної програми) "Система електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів "Megapolis.DocNet".

Виконавець забезпечує надання послуг з оновлення СЕД ОДС шляхом встановлення нової версії програмного продукту (комп'ютерної програми) "Система електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів "Megapolis.DocNet" на тестовому майданчику Замовника. За результатами здійснення тестувань та перевірки роботи СЕД ОДС фахівцями Замовника, Виконавець вносить відповідні виправлення та налаштування у разі виявлення можливих помилок у роботі СЕД ОДС.

Після завершення тестування нової версії на тестовому майданчику замовника Виконавець здійснює її подальше встановлення (перенесення) у промислове середовище СЕД ОДС.

5. КАТЕГОРІЇ ЗАПИТІВ ТА ТЕРМІНИ ЇХ ВИКОНАННЯ

Забезпечення інформаційної підтримки при супроводі СЕД ОДС за допомогою служби "Гарячої лінії" здійснюється шляхом формування відповідних запитів. У залежності від характеру звернення на "Гарячу лінію" вони поділяються за наступними напрямками:

Тип звернення "Завдання"

За зверненням типу "Завдання" Виконавець забезпечує надання інформаційно-довідкової інформації щодо функціонування та експлуатації СЕД ОДС, здійснює налагодження її складових та надає допомогу у налаштуванні окремих функцій, модулів та довідників СЕД ОДС, опрацьовує звернення користувачів СЕД ОДС стосовно виправлення допущених технічних помилок під час взаємодії з СЕД ОДС.

Тип звернення "Помилка"

Виконавець зобов'язаний вирішувати звернення з приводу будь-якого відхилення в штатному функціонування СЕД ОДС в цілому, її окремих модулів чи безпосередньо окремої функціональної задачі.

Для превентивної ідентифікації можливих помилок Виконавець зобов'язаний виконувати аналіз та моніторинг подій, лог-файлів та іншої інформації для оперативного виявлення, запобігання та своєчасного вирішення звернень вказаного типу.

Тип звернень "Вимога" / "Нова вимога"

Виконавець зобов'язаний реєструвати та вирішувати звернення вказаного типу при виникненні сукупності пов'язаних між собою або аналогічних звернень типу "Помилка" чи "Завдання", у тому числі коли причини виникнення звернень типу "Помилка" не може бути ідентифіковано або необхідно внести виправлення у функціонал СЕД ОДС.

Виконавець зобов'язаний виконувати аналіз виявлених потреб, моніторинг подій, лог-файлів та іншої інформації для оперативного опрацювання та своєчасного вирішення звернень вказаного типу.

Тип звернення "Покращення"

Виконавець зобов'язаний виконувати дії щодо адміністрування СЕД ОДС, в тому числі надання та зміни прав доступу до СЕД ОДС, переміщення чи міграції СЕД ОДС, її компонентів, модулів чи окремих функціональних задач відповідно до запиту користувача. Вносити незначні зміни в конфігурації, налаштування, розміщення модулів та компонентів СЕД ОДС. Встановлювати оновлення СЕД ОДС, пов'язані з виправленням незначних помилок, виправленням некритичних вразливостей інформаційної безпеки та інших змін в СЕД ОДС, які не мають впливати на рівень якості та доступності СЕД ОДС в цілому.

Виконавець виконує послуги з підтримки користувачів та технічного супроводу СЕД ОДС у відповідності до критеріїв якості та термінів надання послуг, зазначених у Таблиці 1.

Таблиця 1

Тип Звернення	Пріоритет та терміни (годин)							
	Низький		Середній		Високий		Критичний	
	Реагуванн я	Вирішенн я	Реагуванн я	Вирішенн я	Реагуванн я	Вирішенн я	Реагуванн я	Вирішенн я
Завдання	Не застосовується		2	48	1	8	Не застосовується	
Помилка	2	48	2	8	0,5	8	0,5	4
Вимога/Нова вимога	1	24	2	8	0,5	8	0,5	4
Покращення	1	48	2	8	1	16	Не застосовується	
Регламентні процедури	Не застосовується							

Критичний – недоступність основних функцій, критичних модулів чи задач СЕД ОДС, в тому числі пошкодження даних;

Високий – значна втрата продуктивності чи функціональності роботи СЕД ОДС;

Середній – несуттєва втрата продуктивності чи функціональності роботи СЕД ОДС, можна використовувати альтернативні рішення;

Низький – відсутня втрата продуктивності чи функціональності роботи СЕД ОДС, здебільшого незручність в користуванні, помилки в документації.

Виконавець здійснює аналіз усіх технічних та інформаційних питань щодо виконання звернення, та у необхідності має право запросити у користувача чи Замовника додаткову інформацію.

Термін реагування на запит – означає час, який розраховується між отриманням запиту і тим моментом, коли Виконавець починає технічну підтримку, включаючи безпосередньо користувачу в усній, письмовій або формі електронного листа.

Терміни вирішення запиту – означає час, що пройшов між отриманням запиту до того часу, як Виконавець надає варіант рішення заявнику Звернення.

Термін планового вирішення Звернення може бути змінено в сторону збільшення строку на вирішення тільки за погодженням з ініціатором чи автором Звернення.

Виконавець не відповідає за невиконання критеріїв якості та термінів надання послуг, якщо:

- звернення були пов'язані із діями або бездіяльністю підрозділів Замовника;
- відсутня адекватна співпраця підрозділів Виконавця над Зверненнями, які були ініційовані підрозділами Виконавця;
- проблеми пов'язані з форс-мажорними обставинами, що виникли на стороні Замовника та/або Виконавця.

Протягом періоду дії договору між Замовником та Виконавцем, Виконавець може змінювати критерії якості та терміни надання Послуг з метою підвищення якості надання послуг з підтримки функціонування СЕД ОДС.

Проведення запланованих технічних робіт завжди проводиться в години найменшої активності користувачів СЕД ОДС, у неробочі години – будні дні з 17.00 до 08.00 наступного дня, вихідні або святкові дні згідно з чинним законодавством.

При здійсненні технічних робіт можливе тимчасове обмеження доступності послуг, які не впливають на критерії якості. У разі, якщо при проведенні запланованих технічних робіт, доступність СЕД ОДС буде обмежена, Виконавець зобов'язаний повідомити про проведення таких робіт.

За Виконавцем залишається право без попередження проводити технічні роботи при виникненні звернень з пріоритетом "Критично".

З метою оперативного виконання запитів користувачів СЕД ОДС у процесі надання послуг забезпечується доступ до відповідних приміщень Замовника та/або віддалений доступ через Інтернет до серверу баз даних та серверу застосувань СЕД ОДС фахівцям Виконавця, відповідальним за надання послуг – на підставі запиту Виконавця із зазначенням ПІБ, посади та контактних даних таких працівників.

IV. Обґрунтування розміру бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі:

Очікувана вартість предмета закупівлі розрахована та уточнена відповідно до Примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі, затвердженої наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020 № 275, за методом порівняння ринкових цін на закупівлі, що розміщені на порталі електронної системи закупівель <https://prozorro.gov.ua/>.

З метою визначення очікуваної вартості закупівлі послуг із підтримки користувачів, технічного супроводу та надання оновлень системи електронного документообігу органів державної статистики (далі – СЕД ОДС) проведено аналіз відповідних закупівель, розміщених на порталі електронної системи закупівель <https://prozorro.gov.ua/>. До критеріїв розгляду закупівель враховувались пропозиції тих замовників, які мають схожу з Державною службою статистики структуру. СЕД ОДС впроваджена в центральному апараті Держстату та 25 його територіальних органах і наразі налічує близько 3800 активних користувачів.

Так, послуги з підтримки, супроводження та оновлення систем електронного документообігу здійснювали такі замовники:

- Міністерство закордонних справ України: Послуги з технічної підтримки програмного забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу за кодом ДК 021:2015:72260000-5: Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням (<https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2023-05-10-014410-a>) – 800 тис. грн.;

- Рахункова палата: Послуги з технічної підтримки системи електронного документообігу (Megapolis.DocNet) за кодом ДК 021:2015:72250000-2: Послуги, пов'язані із системами та підтримкою (<https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2023-09-06-004878-a>) – 710 тис. грн.;

- Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України: Технічна підтримка програмного забезпечення АСКОД у складі системи електронного документообігу Замовника за кодом ДК 021:2015: 72260000-5: Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням (<https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2023-06-26-002246-a>) – 954,14 тис. грн.

Так, було визначено очікувану ціну аналогічних послуг, як середньоарифметичне значення масиву отриманих даних, що розраховується за такою формулою:

$$Ц_{од} = (Ц_1 + \dots + Ц_k) / K,$$

де: $Ц_{од}$ - очікувана ціна аналогічних послуг;
 $Ц_1, Ц_k$ - ціни аналогічних послуг;
 K - кількість цін, отриманих з відкритих джерел інформації.

$$821\,381,0 \text{ грн} = (800\,000 + 710\,000 + 954\,144) / 3$$

Директор департаменту
інформаційних технологій



Олена ПУЗАНОВА