**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» (зі змінами))

**1. Найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код замовника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, його категорія:** ДЕРЖАВНА УСТАНОВА "ЦЕНТР ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ"; 03151, Україна, м. Київ, вул. Володимира Сікевича, 28; категорія замовника – бюджетна неприбуткова установа.

## 2. Назва предмета закупівлі із зазначенням коду за Єдиним закупівельним словником (у разі поділу на лоти такі відомості повинні зазначатися стосовно кожного лота) та назви відповідних класифікаторів предмета закупівлі і частин предмета закупівлі (лотів) (за наявності): Послуги з підтримки (супроводу)спеціального програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 за код ДК 021:2015 72260000-5 Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням

**3. Ідентифікатор закупівлі: —** UA-2025-05-16-005415-а

**4. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі**: Послуги з підтримки (супроводу)спеціального програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 за код ДК 021:2015 72260000-5 Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Назва системи** | **Одиниця виміру** | **Кількість** |
| **1** | **Підтримка (супровід) спеціального програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112** | **посл.** | **7** |

***У ціну мають бути включені прямі, загальновиробничі та адміністративні витрати з урахуванням витрат, у тому числі, але не виключно: транспортні витрати, доплати працівникам у зв’язку з втратою часу в дорозі, зв’язок, страхування, спецзасоби, а також економічно обґрунтований прибуток, який Постачальник планує отримати в результаті продажу, кошти на покриття ризиків та/або додаткових витрат, пов’язаних з інфляційними процесами, усі податки і збори, обов’язкові платежі, що сплачуються або мають бути сплачені Постачальником для надання Послуг, зокрема податок на додану вартість, інші витрати, необхідні для виконання проєкту Договору до моменту його повного завершення.***

**СПЕЦИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ**

1. **Назва послуги:** Послуга з підтримки (супроводу) спеціального програмного забезпечення (СПЗ) системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112.
2. **Строк надання послуг:** послуги надаються до 31.12.2025 включно з дати підписання договору.
3. **Визначення термінів стосовно послуг підтримки СПЗ:**

**3.1. Відмова** – це відхилення СПЗ від очікуваного результату функціонування або неможливість СПЗ виконувати функції, визначені вимогами й обмеженнями проєктної та експлуатаційної документації Виконавця, технічними специфікаціями (технічними завданнями) або Запитами Замовника;

**3.2. Програмний дефект** – стан СПЗ, коли в процесі його функціонування видаються (формуються, виводяться на екран або друкувальний пристрій, передаються до інших комп’ютерних програм) неправильні результати, або припиняється її виконання в штатному режимі, і причиною якого можуть бути помилки, допущені в процесі проєктування СПЗ.

**3.3. Недолік** – стан СПЗ, коли видаються результати або виконуються дії, які сприймаються користувачем як неправильні, або не виконуються певні дії, або відсутні певні функції. Причиною Недоліків може бути невідповідність функціональності СПЗ новим вимогам і потребам Замовника.

**3.4. Доопрацювання** – це процес внесення незначних конструктивних змін до СПЗ, що передбачають усунення виявленого Програмного дефекту або Недоліку такими способами, які не потребують суттєвого розширення або змінення функціональності СПЗ.

**3.5. Запит** – це запит відповідального представника Замовника, який надається ним електронною поштою або телефоном відповідальному представнику Виконавця і який містить завдання щодо усунення причин інцидентів (Відмов, Програмних дефектів та інш.) СПЗ;

**3.6. Опрацювання запиту** – усунення проблем, що пов’язані з роботою СПЗ.

1. **Вимоги до надання послуг з підтримки СПЗ:** підтримка має включати наступне:

- виявлення і виправлення Недоліків;

- усунення Програмних дефектів;

- моніторинг стану інфраструктури;

- виявлення і виправлення проблем з кодом;

- консультування адміністраторів систем і інженерів;

- інші, погоджені з Замовником та Виконавцем послуги в процесі роботи, що необхідні для забезпечення розвитку СПЗ.

1. **Порядок оформлення Запитів щодо підтримки СПЗ:**

**5.1.** Відповідальний співробітник від Замовника надає Виконавцю запити на усунення Відмов, Програмних дефектів, Недоліків або можливого доопрацювання, з метою отримання консультації, інформації або інших матеріалів, які стосуються питань, пов’язаних з функціонуванням СПЗ (надалі – Запити). Запити передаються відповідальному співробітнику Виконавця засобами електронної пошти, телефоном або у соціальній мережі WhatsApp.

**5.2. Відповідальні особи Замовника** – працівники Замовника, які призначені для організації виконання функцій та зобов’язань за предметом закупівлі.

**5.3. Відповідальні особи Виконавця** - спеціалісти Виконавця, які задіяні для виконання Послуг.

**5.4.** Запит має містити детальний опис проблеми, вкладання (за необхідності).

**5.5.** Замовник має право запитувати у Виконавця інформацію про статус обробки Запиту.

**6.** **Порядок опрацювання Запитів щодо технічної підтримки:**

**6.1.** Відповідальний спеціаліст зі сторони Замовника подає запит через раніше визначені засоби комунікації, спеціалісту зі сторони Виконавця. Запит повинен містити детальний опис, пріоритет, бажаний термін на виконання запиту, якщо такий визначений Замовником.

**6.2.** Замовник в запиті вказує пріоритет Запиту класифікуючи його за допомогою Таблиці 1.

**6.3.** Усі запити, незалежно від пріоритету, спочатку аналізуються працівниками Виконавця для визначення складності та обсягу необхідних робіт. Після проведення оцінки часу на виконання запиту, Замовнику надається точний прогноз щодо часу їхнього опрацювання.

**6.4.** Відповідальний спеціаліст Виконавця за необхідності може запросити у відповідального представника Замовника про надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню Запиту та усуненню причин інцидентів.

**6.5.** У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити виявлені Замовником у Програмному забезпеченні Відмови, Програмні дефекти або Недоліки шляхом їх моделювання у тестовому середовищі на технічних засобах Виконавця, відповідальний представник Виконавця і відповідальний представник Замовника приймають спільне рішення щодо проведення такого моделювання у тестовому середовищі Замовника або щодо демонстрації виявлених Замовником Відмов, Програмних дефектів або Недоліків на робочій базі СПЗ.

**6.6.** Після розгляду Запиту, залежно від характеру виявленої Відмови, Програмного дефекту або Недоліку, Виконавець діє відповідним чином:

* якщо проблема виникла з боку Замовника (наприклад, через некоректні дії користувача або налаштування середовища), Замовнику надаються детальні рекомендації щодо її усунення;
* якщо виявлено, що причина полягає у роботі СПЗ, Виконавець виконує необхідні доопрацювання.

Після усунення причин Відмови, Програмного дефекту або Недоліку, Виконавець виконує оновлення системи СПЗ.

1. **Детальні умови надання послуг підтримки:**

**7.1.** Послуги з надання технічної підтримки надаються у робочі дні, з понеділка по п’ятницю, з 8.00 до 18.00 години за Київським часом, окрім запитів з **Критичним та Високим** пріоритетом.

**7.2.** Запити з **Критичним та Високим** пріоритетом опрацьовуються щоденно з 00:00 до 24:00.

**7.3.** Запит, що надійшов до Виконавця в інший час, ніж зазначено вище, приймається у роботу в наступний робочий день о 8.00 за Київським часом, окрім запитів з Критичним та Високим пріоритетом. Запити з Критичним та Високим пріоритетом опрацьовуються в межах годин, зазначених у пункті 8.2.

**7.4.** Виконавець щотижнево надає звітність за наданими послугами на електронні пошти відповідальних працівників Замовника та щомісячно в паперовому вигляді завірений печаткою Компанії (з актом та рахунком на оплату).

**Класифікація пріоритетності задач з послуг підтримки (супроводу) спеціального програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Рівень** | **Опис** | **Час на реагування** | **Час на вирішення** |
| **Критичний** | Задачі, які можуть призвести до значних негативних наслідків для системи. Наприклад, повна зупинка роботи системи або втрата даних. | негайно або протягом 1 години від моменту отримання інформації | до 4 годин, але залежить від складності проблеми, тому може бути збільшений. |
| **Високий** | Задачі, які мають суттєвий вплив на функціональність системи або роботу користувачів, але система продовжує працювати. Наприклад, неможливість авторизації окремих користувачів тощо. | від 1 до 2 годин з моменту отримання запиту. | від 4 до 24 годин |
| **Середній** | Задачі, які не критичні для роботи системи, але потребують уваги. Наприклад, незначні помилки або запити на вдосконалення функціональності. | від 2 до 4 годин з моменту отримання запиту. | до 3 робочих днів, але залежить від складності, тому час може бути збільшений. |
| **Низький** | Задачі, які не впливають на основну діяльність і можуть бути вирішені в довгостроковій перспективі. Наприклад, запити на додаткову функціональність або зміни в документації. | до 6 годин з моменту отримання запиту. | до 5 робочих днів або може бути узгоджений індивідуально з клієнтом. |

**5. Обґрунтування розміру бюджетного призначення:** розмір бюджетного призначення визначено Законом України «Про Державний бюджет України на 2025 рік» за КПКВК 1001050 «Забезпечення діяльності органів, установ та закладів Міністерства внутрішніх справ України, підготовка кадрів закладами вищої освіти із спеціальними умовами навчання» відповідно до бюджетного запиту на 2025 рік.

**6. Очікувана вартість предмета закупівлі:** 698 337,50 грн. (шістсот дев’яносто вісім тисяч триста тридцять сім гривень 50 коп.) з ПДВ.

**7. Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі:** Очікувана вартість визначена відповідно до частини 1 та 2 пункту 1 Розділу ІІІ «Методи визначення очікуваної вартості» Примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі затвердженої Наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України 18.02.2020 № 275 та розрахована, як середньоарифметичне значення масиву отриманих даних, що розраховується за такою формулою: Цод = (Ц1 +… + Цк) / К.

**8. Процедура закупівлі:** Застосовується процедура відкритих торгів з особливостями.