

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 "Єдиний закупівельний словник":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 проєкту документа", призначений для створення картки проєкту документа та наповнення картки необхідними даними документа;

- "Узгодження проєкту документа", призначений для узгодження проєктів документів (візування та підписання проєктів документів електронним підписом);
- "Реєстрація документа", призначений для обліку документів усіх класів, забезпечує процес реєстрації документа в реєстраційному журналі;
- "Виконання документів", призначений для розгляду документа, який було зареєстровано в СЕД ОДС, керівником та його передачі на виконання по резолюції;
- "Контроль виконавчої дисципліни", призначений для контролю виконання резолюцій керівництва та відстеження стану контрольних документів;
- "Звіти", призначений для побудови звітів із потрібними параметрами за стандартними шаблонами та конструювання звітів;
- "Пошук документів в електронному сховищі", призначений для пошуку документів в електронному сховищі СЕД ОДС;
- "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 засобами СЕВ ОБВ та по міжпаспортному обміну, а також 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 20.01.2025 становить близько 3817 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 запитамі 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-системи "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 із 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 31.12.2025.

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

Пріоритет та терміни (годин)								
Тип Звернення	Низький		Середній		Високий		Критичний	
	Реагування	Вирішення	Реагування	Вирішення	Реагування	Вирішення	Реагування	Вирішення
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 надсилання повідомлення безпосередньо користувачу в усній, письмовій або електронній формі.

Термін 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 Замовника 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 за попереднім узгодженням із Замовником 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 визначена у межах видатків, передбачених Кошторисом на 2025 рік для апарату Державної служби статистики за бюджетною програмою КПКВК 0414010 "Керівництво та управління у сфері статистики" по КЕКВ 2240 "Оплата послуг (крім комунальних)".

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 СЕД ОДС проведено аналіз відповідних закупівель, розміщених на порталі електронної системи закупівель <https://prozorro.gov.ua/>. При розгляді закупівель враховувались пропозиції тих замовників, які мають подібні з Державною службою статистики потреби в забезпеченні стабільності та надійності функціонування системи електронного документообігу.

СЕД ОДС впроваджена в центральному апараті Держстату та 25 його територіальних органах і наразі налічує близько 3817 активних користувачів.

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

- Державне управління справами: Послуги з технічної підтримки та оновлення програмного забезпечення системи електронного документообігу Державного управління справами за кодом ДК 021:2015:48310000-4: Пакети програмного забезпечення для створення документів (<https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2024-12-23-002999-a>) – 710 424 грн.;

- Державна служба фінансового моніторингу України: Послуги щодо програмного забезпечення системи електронного документообігу за кодом ДК 021:2015 - 72260000-5 Послуги,

пов'язані з програмним забезпеченням (Послуги щодо програмного забезпечення системи електронного документообігу) (<https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2024-11-29-008452-a>) – 925 488 грн.;

- Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини: Послуги з обслуговування, супроводження та розширення функціоналу системи електронного документообігу та автоматизації бізнес процесів "Megapolis.DocNet" Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини за кодом ДК 021:2015:72260000-5: Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням (<https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2024-05-15-004936-a>) – 829 000 грн.

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/>.

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

$$Ц_{од} = (Ц_1 + \dots + Ц_к) / К,$$

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

$$821\ 637,3 \text{ грн} = (710\ 424 + 925\ 488 + 829\ 000) / 3$$

Відповідно до комерційної пропозиції ТОВ "Айкюжн ІТ" від 25.11.2024 № 207-24 (вх. № 1183/11-24 від 25.11.2024), яке надавало послуги з супроводження СЕД ОДС протягом декількох останніх років, вартість надання послуг із оновлення програмного продукту "Megapolis.DocNet" становить 288 тис. грн., а вартість послуг із супроводження програмного продукту СЕД ОДС за один календарний місяць – 54 тис. грн.

Ураховуючи те, що плановий період надання послуг із підтримки користувачів та технічного супроводу СЕД ОДС становитиме 10 місяців, орієнтовна вартість закупівлі послуг із підтримки користувачів, технічного супроводу та надання оновлень СЕД ОДС на 2025 рік визначена таким чином: $54\ 000 \times 10 + 288\ 000 = 828\ 000,00$ грн.

Директор департаменту
інформаційних технологій



Олена ПУЗАНОВА