

Найменування замовника:**Комунальне некомерційне підприємство «Лікарня Св. Мартина»****Код згідно з ЄДРПОУ замовника: 01992831****Місцезнаходження замовника:****вул. Новака Андрія, 8-13, м. Мукачево, Закарпатська обл., Україна, 89600****Категорія замовника:****Юридична особа, яка забезпечує потреби держави або територіальної громади****Обґрунтування****технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі**

Закупівля за предметом: Послуги з обслуговування та технічної підтримки комп'ютерної програми “Комплексна система автоматизації підприємства “IS-pro” (ДК 021:2015: 72260000-5 - Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням)

Вид та ідентифікатор процедури закупівлі: відкриті торги з особливостями (відповідно до Постанови КМУ №1178 від 12.10.2022 року зі змінами), за номером оголошення UA-2026-03-06-006597-а

Обсяги: визначено відповідно до річної потреби на 2026 рік

Розрахунок очікуваної вартості предмета закупівлі проведено з дотриманням принципів здійснення закупівель, зокрема максимальної економії та ефективності. Розрахунок очікуваної вартості предмета закупівлі здійснено методом порівняння ринкових цін. Замовником здійснювався пошук, збір та аналіз загальнодоступної цінової інформації, до якої відноситься і інформація про ціни, що містяться в мережі Інтернет у відкритому доступі, в електронній системі закупівель Прозоро, та на аналогічних торгівельних електронних майданчиках, запитах комерційних пропозицій.

Очікувана вартість процедури закупівлі – 300 000,00 грн. з ПДВ.

Джерело фінансування закупівлі – власний бюджет (кошти від господарської діяльності)

Технічні та якісні характеристики:

1.ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ПРЕДМЕТУ ЗАКУПІВЛІ**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ****Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі**

Послуги з обслуговування та технічної підтримки комп'ютерної програми “Комплексна система автоматизації підприємства “IS-pro” (ДК 021:2015: 72260000-5 - Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням)

Примітка: у деяких випадках, технічне завдання Замовника може містити посилання на конкретні марку чи виробника або на конкретний процес, що характеризує продукт чи послугу певного суб'єкта господарювання, чи на торгові марки, патенти, типи або конкретне місце походження чи спосіб виробництва. У такому разі будь-яке подібне посилання учаснику слід читати в розумінні виразу “або еквівалент”.

Оскільки в закладі вже встановлено та працює програмне забезпечення “Комплексна система автоматизації підприємства “IS-pro”, Замовник в даній тендерній документації здійснює посилання на конкретне найменування електронного продукту.

1.Загальні відомості

1.1 Ця закупівля передбачає закупівлю послуг з обслуговування та технічної підтримки комп'ютерної програми “Комплексна система автоматизації підприємства “IS-pro” (надалі- Система).

1.2. Послуги з обслуговування та технічної підтримки Системи повинні включати:

1.2.1. Встановлення пакетів оновлень комп'ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства «IS-pro» («ІС-ПРО»):

- надання нових пакетів оновлення системи IS-pro та консультування адміністраторів системи з приводу встановлення пакетів оновлення;
- генерування та надання ключа реєстрації системи при зміні реєстраційних даних;
- підключення до “Системи обміну інформацією з дилерами та клієнтами” (СОІД) на період обслуговування (термін обслуговування обумовлений строком дії чинного договору).

1.2.2. Здійснення супроводження програмного комплексу комп'ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства "IS-pro" у т.ч.:

- повідомлення фахівців Замовника щодо наявності пакетів оновлення;
- здійснення робіт із встановлення пакетів оновлення програмного комплексу комп'ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства "IS-pro", системи управління базами даних;
- оновлення типових форм документів за заявкою Замовника та в разі внесення змін до законодавства України поточного періоду;
- оновлення налаштувань програмного забезпечення із врахуванням зауважень Замовника;
- консультації щодо створення шаблонів довільних звітних форм Управління бухгалтерського обліку, фінансового та господарського забезпечення Замовника;
- консультації щодо створення шаблонів довідок Управління бухгалтерського обліку, фінансового та господарського забезпечення Замовника;
- консультації щодо виправлення помилок, отриманих в процесі нарахування або утримання заробітної плати, в розрахункових листах та документах працівників Замовника;
- виїзд фахівців Виконавця до місця надання послуг, пов'язаний з вирішенням питань функціонування комп'ютерної програми після здійснення виклику засобами зв'язку (телефон, факс, e-mail, засоби відеозв'язку) або у письмовому вигляді.

1.2.3. Проведення консультацій з питань працездатності програмного забезпечення, у т.ч.:

- аналіз журналу помилок та надання рекомендацій щодо їх усунення;
- виявлення причин та наслідків, що призвели до нештатних ситуацій;
- консультації щодо дій, необхідних для відновлення працездатного стану програмного забезпечення після нештатних ситуацій;
- відновлення даних на момент збою за наявності актуальних резервних копій бази даних.

1.2.4. Проведення консультацій з питань адміністрування бази даних програмного забезпечення за заявкою Замовника, у т.ч.:

- надання рекомендацій щодо підвищення продуктивності роботи комп'ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства "IS-pro" та системи управління базами даних;
- адміністрування прав користувачів на доступ до даних системи;
- налагодження механізмів для автоматичного формування резервної копії бази даних.

2. Визначення термінів

SLA – прийняте скорочення від англ. Service-level agreement, що перекладається, як Угода про рівень послуг.

Година – в даному документі годиною називається робоча година.

День – в даному документі днем називається робочий день.

Робочий час – означає звичайні робочі години (09.00-18.00) в робочі дні з урахуванням відповідних святкових та неробочих днів.

Система обміну інформацією з дилерами та клієнтами (далі Helpdesk) – система обміну інформацією Замовника з Виконавцем за допомогою Веб-порталу <https://helpdesk.ispro.ua> – відкритий додаток (система) для управління проектами та завданнями, реєстрації та обробки заявок, який

адмініструється Виконавцем та може використовуватись Замовником для звернення з метою усунення інциденту та отримання консультації.

Консультація – письмова (електронною поштою, за допомогою Системи обміну або усна (на об'єкті Замовника, за телефоном) відповідь на питання з установки, налаштування, функціонування або особливостей роботи ПК «IS-pro».

Заявка (звернення) – це повідомлення Замовника Службі технічної підтримки в системі Helpdesk про проблеми, які виникають при роботі з ПК «IS-pro», а також надання пропозицій щодо вдосконалення її функціонування.

Час реагування – це час, з моменту отримання заявки, протягом якого Виконавець зобов'язується приступити до роботи над інцидентом Замовника, способом, передбаченим в цій Угоді, за умови отримання необхідної та достатньої інформації та/або даних щодо такого інциденту. В необхідних випадках Виконавець може запитувати копію бази даних Замовника для вирішення інцидентів.

Документовані функції системи – перелік функціональних можливостей системи, що задекларовані в документації на систему.

Інцидент – це будь-яка подія, яка не є частиною стандартних операцій з надання послуги, яка призвела або може призвести до порушення або зниження якості цієї послуги.

Інцидент з аварійним пріоритетом – подія, при якій ПЗ «IS-pro» в цілому працездатне, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, і при цьому для такої функції не існує шляхів отримання аналогічного результату іншим способом. Повне порушення працездатності бази.

Інцидент з високим пріоритетом – подія, при якій ПЗ «IS-pro» в цілому працездатне, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, при цьому для такої функції існує шлях отримання аналогічного результату іншим способом, а так само якщо ця функція виконується з обмеженнями, не описаними в документації або інших інформаційних матеріалах по підтримуваній системі «IS-pro».

Інцидент з нормальним пріоритетом – подія, при якій ПЗ «IS-pro» в цілому працездатне, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, при цьому для такої функції існує шлях отримання аналогічного результату іншим способом, а так само якщо ця функція виконується з обмеженнями, не відбитими в документації або інших інформаційних матеріалах по ПЗ «IS-pro». При цьому реалізація цієї функції (функцій) "обхідним" шляхом не більше трудомістка в порівнянні з нормальним функціонуванням системи.

Інцидент з низьким пріоритетом – будь-яка інша подія, яка не підпадає під визначення наведені вище.

3. Умови надання послуг

3.1. Виконавець зобов'язується забезпечити функціонування Системи відповідно вимог до апаратних і системних засобів, описаних в документації, яка знаходиться в складі дистрибутиву наданого Замовнику.

3.2. **Виконавець зобов'язується надавати послуги згідно даного Технічного завдання з дня підписання договору до 31.12.2026 року у кількості 180 годин.**

3.3. Виконавець для забезпечення процесів супроводження і технічної підтримки Системи створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для перевірки працездатності Системи після встановлення оновлень.

3.4. Виконавець відповідає за працездатність Системи згідно документації Системи та оновлень до неї.

3.5. Виконавцю (учаснику) мають належати авторські права на систему "Комп'ютерна програма «Комплексна система автоматизації підприємства «IS-pro», або він має бути офіційним представником розробника, на підтвердження чого учасник надає у складі тендерної пропозиції відповідні документи (свідоцтво про реєстрацію авторського права, ліцензійний договір на право розповсюдження комп'ютерної програми «ІС-ПРО» тощо).

3.6. Прийом звернень по телефону в робочий час Виконавця: з 9.00 до 18.00 годин в робочі дні та цілодобово в усі дні тижня по системі helpdesk шляхом розміщення електронних запитів на виконання робіт.

3.7. Звернення щодо отримання консультації необхідно зареєструвати в системі Helpdesk з вказанням:

- назви структурної одиниці;
- підсистеми;
- виду документу або звіту, та його унікальний ідентифікатор (номер, дата, системний код звіту);
- детального опису проблеми з послідовністю дій та скріншотами документів, інтерфейсів та звітів, у випадку системної помилки з вказанням повного тексту помилки;
- пріоритету Звернення;
- прізвища, ім'я та по-батькові, телефону користувача системи, на якому виявлений інцидент, його електронної пошти (в разі необхідності).

3.8. Події (дії) та строки надання послуг з обслуговування та технічної підтримки представлені нижче у таблиці 1.

Таблиця 1. Події (дії) та строки надання послуг з обслуговування та технічної підтримки

Подія або дія	Час реагування (робочі години)
Технічна підтримки	В робочі дні з 9:00 до 18:00 години
Інцидент з аварійним пріоритетом	Протягом 1 (однієї) години з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з високим пріоритетом	Протягом 6 (шести) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з терміновим пріоритетом	Протягом 10 (десяти) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з нормальним пріоритетом	Протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем
Інцидент з низьким пріоритетом	Протягом 44 (сорока чотирьох) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем

3.9. Рівень критичності інциденту може бути змінено за згодою сторін Виконавцем. За запитом Замовника - Виконавець зобов'язується надати обґрунтування зміни пріоритетності завдання.

3.10. Час реагування Замовником на зустрічні та/або уточнюючі запитання Виконавця згідно пріоритетів такий же, як у Виконавця (див. таблицю 1).

3.11. У випадку, якщо Замовник виявляє інцидент, пов'язаний з функціонування Системи, він зобов'язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (<https://helpdesk.ispro.ua>). У разі недоступності з будь-яких причин зазначеної системи, Замовник повідомляє Виконавця про наявність інциденту в іншій спосіб:

- засобами електронної пошти;
- телефоном (гаряча лінія тощо);
- іншими засобами електронного зв'язку.

В зверненні Замовника можуть бути питання, які потребують роз'яснення та/або описання проблематики, що вимагають вирішення. Для більш оперативного рішення питань звернення повинне включати наступну інформацію:

- контакти особи, що відповідають за вирішення інциденту з боку Замовника;
- контакти особи, що відповідає за узгодження переадресованих Виконавцем питань;
- рівень критичності інциденту;
- дату та час виникнення інциденту;
- вплив інциденту на роботу ПК;

- усю наявну релевантну інформацію щодо інциденту (опис проблеми й дій (бажано, по крокам), в процесі виконання яких вона виникла, з використанням термінології, прийнятої при опису продукту; скріншоти (зображення екрану));
- додатково Виконавцем може бути запитана інформація з налаштувань ПК.

3.12. У випадку, якщо Замовник виявляє Інцидент з аварійним пріоритетом, він зобов'язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (<https://helpdesk.ispro.ua>), та окремо повідомити Виконавця про наявність інциденту з аварійним пріоритетом в іншій спосіб: засобами електронної пошти, телефоном (гаряча лінія тощо), іншими засобами електронного зв'язку.

3.13. Після вирішення інциденту Виконавець повинен виконати дії по занесенню даних стосовно закриття задачі на Веб-порталі Helpdesk. У разі недоступності з будь-яких причин системи відслідковування задач, Виконавець повідомляє Замовника електронною поштою та/або телефоном.

Незалежно від способу повідомлення Виконавець повинен надати Замовнику наступну інформацію:

- час та день, коли задачу було вирішено;
- причина, яка зумовила інцидент;
- рекомендації щодо уникнення та повторення інциденту (якщо можливо).

3.14. У разі, якщо Замовник підтвердив закриття задачі, моментом вирішення задачі вважається час надання Виконавцем повідомлення про вирішення задачі. Якщо впродовж дня Замовник виявив, що інцидент не вирішено, та повідомив про це Виконавця електронною поштою, то така задача вважається не закритою.

У складі документів тендерної пропозиції Учасник надає гарантійний лист про дотримання усіх технічних вимог п.п.4 Додатку 1 тендерної документації при надання послуг та виконанні договору.