***Державна митна служба України***

**ОБҐРУНТУВАННЯ**

технічних та якісних характеристик **закупівлі** Послуги із супроводження та технічної підтримки автоматизованої системи автоматизації обліку та документообігу Державної митної служби України**,** розміру бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі

(оприлюднюється на виконання постанови КМУ № 710 від 11.10.2016 «Про ефективне використання державних коштів» (зі змінами))

**Найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код замовника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань, його категорія: Держмитслужба м. Київ , вул. Дегтярівська, 11г, ЄДРПОУ 43115923.**

**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 й частин предмета закупівлі (лотів) (за наявності):** ДК 021:2015 – 72260000-5 Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням

**Вид та ідентифікатор процедури закупівлі:** UA-2023-02-15-013063-а .

**Очікувана вартість та обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі:** **802 500** гривень. За два Лоти. Визначення очікуваної вартості предмета закупівлі обумовлено статистичним аналізом загальнодоступної інформації про ціну предмета закупівлі на підставі затвердженої центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері публічних закупівель, примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі, а саме: згідно з пунктом 1 розділу ІІІ наказу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020 № 275 із змінами.

**Розмір бюджетного призначення 802 500 гривень** згідно кошторису Держмитслужби на 2023 рік.

**Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі.** Термін постачання — до  31 грудня 2023 року включно.

Якісні та технічні характеристики заявлених послуг визначені з урахуванням реальних потреб служби та оптимального співвідношення ціни та якості. Послуги повинен бути своєчасними, якісними та в повному обсязі.

Враховуючи зазначене, замовник прийняв рішення стосовно застосування таких технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ НАДАННЯ ПОСЛУГ,**

**пов’язаних з програмним забезпеченням - за кодом ДК 021:2015-72260000-5**

**(Послуг із супроводження та технічної підтримки автоматизованої системи автоматизації обліку та документообігу Державної митної служби України)**

1. **Виконавець повинен:**

1.1. Надати послуги з оновлення програмного продукту «MASTER: Документообіг. Комплексне рішення» та «MASTER: Комплексний облік для бюджетних установ», а саме здійснити розробку/удосконалення комп’ютерної програми шляхом створення нових редакцій (релізів) програмного забезпечення (далі – ПЗ) в рамках версії існуючого ПЗ та передати Замовнику результат здійсненої розробки/удосконалення комп’ютерної програми, шляхом створення нових редакцій (релізів) ПЗ в рамках версії існуючого ПЗ.

* 1. Забезпечити технічний та консультаційний супровід функціоналу автоматизованої системи автоматизації обліку та документообігу Державної митної служби України (далі – АСАОД):
		1. Супровід користувачів при актуалізації даних в довіднику персоналу та штатному розписі при зміні штатного розпису Держмитслужби та її територіальних органів.
		2. Супровід користувачів при актуалізації довідника контрагентів, актуалізації прав на додавання та умов додавання нових контрагентів.
		3. Технічну підтримка при налаштуванні умов та правил додавання, коригування та видалення контрагентів.
		4. Супровід та актуалізації довідника видів документів.
		5. Консультаційну підтримка щодо наповнення довідника контрагентів територіальних органів Держмитслужби з можливістю інтеграції з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.
		6. Технічний супровід при актуалізації нормативно-довідкової інформації;
		7. Додавання/зміна журналів та видів документів відповідно номенклатури справ Держмитслужби;
		8. Технічну підтримку при оновленні криптобібліотеки у зв’язку зі зміною довірчого списку надавачів кваліфікованих електронних послуг, внесення відповідних змін налаштування програмного забезпечення АСАОД;
		9. Технічну підтримку та актуалізацію бізнес-процесів;
		10. Супровід фахівців Держмитслужби при оновленні АСАОД;
		11. Консультаційну підтримку щодо коригування, наповнення параметрів системи (глобальних, локальних, групових);
		12. Обслуговування АСАОД та СЕВ ОВВ з урахуванням оновлення СЕВ ОВВ;
		13. Підтримку розпізнавання штрих-коду та встановлення автоматичного зв’язку документа з його реєстраційною карткою;
		14. Актуалізацію навчальних матеріалів для адміністраторів Держмитслужби відповідно до розвитку функціоналу платформи;
		15. Консультаційну підтримку провідних користувачів АСАОД за напрямками бухгалтерського, кадрового обліку да документообігу.
	2. Надати Замовнику послуги електронного сервісу технічної підтримки (далі – Служба технічної підтримки) – єдиної точки прийому та реєстрації звернень Замовника.

Служба технічної підтримки повинна забезпечувати:

− реєстрацію звернень за допомогою WEB із зазначенням дати і часу, набору реквізитів для однозначної ідентифікації уповноваженої особи Замовника, терміновості реакції на звернення і т.п.

− ведення інформації про хід рішення, ескалацію у вигляді повідомлень засобами електронної пошти.

− накопичення знання для подальшого їх використання у вирішенні наступних звернень уповноважених осіб Замовника.

* формування статистики щодо часу, витраченого на виконання звернень Замовника за певний період.

Для звернень повинна бути передбачена можливість реєстрації звернень за допомогою телефону та електронної пошти.

Розслідування, діагностика та рішення інцидентів у функціонуванні АСАОД у режимі віддаленого спілкування на підставі інформації, наданої Замовником через Службу технічної підтримки.

Уповноважені особи Замовника, проаналізувавши технічну проблему присвоюють цій технічній проблемі один з наступних пріоритетів:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пріоритет | Вплив проблеми на функціонування АСАОД | Час реагування та виконання запиту Виконавцем |
| Блокуючий | Проблема може перешкоджати виконанню оперативної цілічи суттєвої спроможності, порушувати безпеку, секретністьчи інші вимоги. | Реагування протягом однієї години з моменту отримання запиту.Виконання протягом двох годин з моменту отримання запиту. |
| Критичний | Проблема може негативно впливати на досягнення оперативної чи суттєвої спроможності, на технічну сторону, витрати чи ризик виконання графікупо проекту або по життєвому циклу супроводу та підтримки системи. | Реагування протягом чотирьох робочих годин з моменту отримання запиту.Виконання протягом шістнадцяти робочих годинз моменту отримання запиту |
| Стандартний | Проблема може бути пов’язаназ некритичними дефектами, налагодженням системи. | Реагування протягом восьми робочих годин з моменту отримання запиту.Виконання протягом двадцяти чотирьох робочих годинз моменту отримання запиту. |
| Низький | Проблема мінімально впливаєна функціонування системи | Реагування протягом шістнадцяти робочих годинз моменту отримання запиту.Виконання протягом вісімдесяти робочих годин з моменту отримання запиту. |

Виконавець забезпечує екстрений виїзд на майданчик Замовника для вирішення звернень з пріоритетом «Блокуючий»;

* 1. Надати консультації адміністраторам АСАОД Замовника в режимі віддаленого спілкування (з використанням телефону, електронної пошти) з питань експлуатації та можливостей апаратно-програмної платформи;
	2. Виконувати запити уповноважених осіб Держмитслужби на конфігурацію, доопрацювання (адаптацію) функціоналу АСАОД або розробку звітних форм в межах погодженої трудомісткості надання послуг. Виконавець проводить оцінку робіт та погоджує їх виконання з уповноваженою особою Держмитслужби відповідно до запитів, що містять малюнки форм з описом правил розрахунку виведеної інформації; покроковий опис алгоритмів і формул розрахунку показників.
1. Якість послуг повинна відповідати вимогам, встановлених діючими в Україні національними стандартами, технічними умовами, нормативно-правовими актами, іншими нормативно-технічними документами, які встановлюють вимоги до показників якості такого роду/виду послуг, а також відповідно до умов Договору та Технічних вимог надання Послуг.

Якість пакетів оновлення програмного забезпечення (далі – програмне забезпечення), передача яких входить до складу послуг, повинна відповідати вимогам, що зазвичай пред’являються до даного виду продукції, та встановленим показникам якості відповідно до діючих в Україні національних стандартів (зокрема: ДСТУ ISO/IEC/IEEE 12207:2018 (ISO/IEC/IEEE 12207:2017, IDT) «Інженерія систем і програмних засобів. Процеси життєвого циклу програмних засобів»; ДСТУ ISO/IEC 14764:2014 «Інженерія програмного забезпечення. Процеси життєвого циклу програмного забезпечення. Технічне обслуговування» (ISO/IEC 14764:2006, IDT); ДСТУ ISO/IEC/IEEE 15288:2016 (ISO/IEC/IEEE 15288:2015, IDT) «Інженерія систем і програмного забезпечення. Процеси життєвого циклу систем»), технічних умов, нормативно-правових актів, інших нормативно-технічних документів, які встановлюють вимоги до показників якості такого роду/виду продукції, та повинна забезпечувати належне використання програмного забезпечення за його функціональним призначенням, а також відповідно до умов Договору та Технічних вимог надання Послуг.

1. Виконавець відповідає за всі недоліки/невідповідності програмного забезпечення, зокрема його неналежне функціонування, що виникли з вини Виконавця та які не могли бути виявлені Замовником під час приймання програмного забезпечення, але настали під час належного користування програмним забезпеченням та протягом гарантійного строку (гарантійний випадок).

Гарантійний строк починається з дня підписання Сторонами Акта приймання-передачі Програмного забезпечення без зауважень та діє протягом 6 (шести) місяців.

Виконавець протягом гарантійного строку зобов’язаний: відслідковувати звернення уповноважених осіб Замовника (зокрема адміністраторів АСАОД) щодо усунення гарантійних випадків, що надійшли через електронний сервіс технічної підтримки та забезпечити зворотній зв’язок з уповноваженими особами Замовника (зокрема адміністраторами АСАОД); призначати відповідальних осіб за усунення гарантійних випадків; реагувати на звернення уповноважених осіб Замовника (зокрема адміністраторів АСАОД) щодо усунення гарантійних випадків і виправляти їх у строки, визначені у пункті 1.3 Технічних вимог надання Послуг.

1. Виконавець має право за погодженням із Замовником залучати до надання послуг третіх осіб.