**Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення та/або очікуваної вартості предмета закупівлі**

**Замовник:** Харківська обласна державна адміністрація, код за ЄДРПОУ 23912956

**Конкретна назва предмета закупівлі**: Послуга з технічної підтримки системи електронного документообігу «АСКОД»

**Код згідно з ДК 021:2015:** 48310000-4 «Пакети програмного забезпечення для створення документів»

**Номенклатурна позиція предмета закупівлі:** 483111000-1 «Пакети програмного забезпечення для систем управління документообігом»

**Вид закупівлі:** Переговорна процедура

**Ідентифікатор закупівлі в «Prozorro»:** UA-2021-11-17-001074-b

**Технічні та якісні характеристики предмета закупівлі:**

1. Загальні відомості
   1. «Технічні вимоги щодо технічної підтримки програмного забезпечення системи АСКОД у складі системи електронного документообігу Замовника» (далі – Технічні вимоги) визначає порядок надання, склад та обсяги послуг щодо технічної підтримки програмного забезпечення АСКОД.
   2. У складі системи електронного документообігу Замовника використовується таке ліцензійне програмне забезпечення (далі – Програмне забезпечення):

* АСКОД Корпоративний;

- АСКОД WEB;

- АСКОД АРМ Керівника.

* 1. Програмне забезпечення інстальоване на серверах Замовника та функціонує у сере­довищі операційної системи Windows Server на платформі системи керування базами даних Oracle Database.
  2. Послуги із технічної підтримки програмного забезпечення АСКОД передбачають надання оновлень програмного забезпечення АСКОД відповідно до термінів їх випус­ку Виконавцем та консультування адміністраторів системи АСКОД (представників Замовника, відпові­дальних за функціонування програмного забезпечення АСКОД) по телефону та/або засоба­ми електронної пошти щодо таких оновлень.
  3. Послуги технічної підтримки стосуються Програмного забезпечення, а також SQL-запитів та Метаданих (включаючи описи структури таблиць даних), які містяться в базі даних Oracle і які створено Виконавцем.
  4. Послуги технічної підтримки, передбачені цими Технічними вимогами, стосуються програм­ного забезпечення Oracle тільки в рамках взаємодії з програмним забезпеченням АСКОД.
  5. Послуги технічної підтримки, передбачені цими Технічними вимогами, не стосуються системного програмного забезпечення, у тому числі антивірусних програмних засобів, та прог­рамного забезпечення інших виробників, яке не входить до складу системи електронного документо­обігу і з яким може взаємодіяти Програмне забезпечення.
  6. Послуги технічної підтримки включають послуги, метою яких є усунення відмов Прог­рамно­го забезпечення і програмних дефектів у Програмному забезпеченні.
  7. Послуги технічної підтримки включають у себе надання оновлень та нових версій Програм­ного забезпечення і не включають послуги з удосконалення та модернізації Програмного забезпечення у частині створення нової функціональності.

1. Визначення термінів
   1. Програма АСКОД – це Програмне забезпечення у складі системи електронного доку­ментообігу Замовника, наведене у пункті 1.2, а також Програмна продукція, яка може ство­рюватися Виконавцем для системи електронного документообігу Замовника на замовлення.
   2. Метадані – це структуровані дані, що представляють собою характеристики сутностей процесів документообігу для цілей їх ідентифікації, пошуку, оцінки, управління ними, включа­ючи відомості про формати, структуру, обсяги та інші формальні властивості інформаційних об’єктів.
   3. SQL (Structured Query Language) – це діалогова мова програмування (мова структуро­ваних запитів) для маніпулювання даними і внесення змін до бази даних, а також управління базами даних.
   4. Програмна продукція – компоненти прикладної комп’ютерної програми, створені на за­мовлення Замовника, як результат комп’ютерного програмування з використанням Програми АСКОД, Метаданих, SQL-запитів і програмного забезпечення системи керування базами даних Oracle для системи електронного документообігу.
   5. Запит – це запит відповідального представника Замовника, який надається ним у встановленій формі (засобами елект­ронної пошти або через поштовий зв’язок) відповідальному представнику Виконавця і який містить завдання щодо усунення причин інцидентів (Відмов, Програмних дефектів) у Програмі АСКОД.
   6. Відмова (failure) – це відхилення Програми АСКОД від очікуваного результату функціо­нування або неможливість Програми АСКОД виконувати функції, визначені вимогами й обме­женнями проектної та експлуатаційної документації Виконавця, технічними специфікаціями (технічними завданнями) або Запитами Замовника.

Відмова може бути за таких причин:

- апаратні збої, внаслідок яких Програма АСКОД або системне програмне забезпе­чення, або програмне забезпечення Oracle, з якими взаємодіє Програма АСКОД, набувають непрацездатного стану;

- Програмні дефекти, викликані помилками або недоліками у компонентах Програми АСКОД, або у компонентах програмного забезпечення Oracle, або у компонентах системного програмного забезпечення, або у компонентах прикладного програмного забезпечення інших виробників;

- інформаційні помилки, викликані помилками у вхідних даних, що виникли в процесі передачі цих даних каналами зв’язку або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин дефектів програмного забезпечення інших виробників;

- ергономічні інциденти, викликані діями користувача під час його взаємодії з комп’ю­тером, наслідком яких є апаратні збої або інформаційні помилки.

* 1. Апаратний збій – це порушення штатного функціонування апаратних засобів, які вини­кають як наслідок:

- тимчасової непрацездатності технічного забезпечення (серверного, периферійного, мережевого, персональних комп’ютерів, каналів зв’язку або інших пристроїв);

- відмови системного програмного забезпечення;

- непрацездатності інших програмно-апаратних засобів;

- помилкових дій оператора або обслуговуючого персоналу;

- впливу інших факторів, у тому числі зовнішніх.

* 1. Програмний дефект (fault) – стан Програми АСКОД, коли в процесі її 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 проектування комп’ютерних програм:

- Програми АСКОД;

- програмного забезпечення Oracle;

- системного програмного забезпечення;

- програмного забезпечення інших виробників.

Програмні дефекти можуть бути наслідком помилок у текстах кодів комп’ютерних прог­рам, у SQL-запитах, у Метаданих, у технічних специфікаціях і Запитах Замовника, а також наслідком невідповідності проектних рішень поточним вимогам Замовника або наслідком несанкціонованого втручання до Програми АСКОД або до бази даних системи електронного документообігу.

* 1. Інформаційна помилка (error) – невідповідність даних, що опрацьовуються або вида­ються Програмою АСКОД, встановленому діапазону значень або порушення вмісту і ціліс­ності цих даних, що можуть виникнути в процесі передачі цих даних каналами зв’язку або через збої пристроїв вводу, або внаслідок збоїв інших технічних засобів, або з причин Програмних дефектів, або як наслідок дій користувачів.
  2. Ергономічний інцидент – стан Програми АСКОД, коли здійснюється її функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати, як наслідок дій користувача під час його роботи з Програмою АСКОД через недосконалість інтерфейсних рішень у Програмі АСКОД, які призводять до регулярних помилкових дій оператора. Запобі­ганню Ергономічних інцидентів може сприяти здійснення відповідних Доопрацювань або Удосконалень Програми АСКОД.
  3. Недолік (flaw) – стан Програми АСКОД, 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 функціоналу Програми АСКОД новим вимогам і потребам Замовника, а також новим вимогам нормативно-правових актів. Усунення Недоліків може здійснюватися шляхом Доопрацювання або Удосконалення Програми АСКОД.
  4. Доопрацювання – це процес внесення незначних конструктивних змін до текстів коду Програми АСКОД та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих шляхом комп’ютерного програ­мування з метою забезпечення реалізації очікуваних вимог Замовника, що передбачають усунення виявленого Програмного дефекту або Недоліку такими способами, які не потребу­ють суттєвого розширення або змінення функціоналу Програми АСКОД та не потребують модифікації структури бази даних;
  5. Удосконалення – це процес внесення конструктивних змін (модернізації) до текстів коду Програми АСКОД та/або до SQL-запитів та/або до Метаданих шляхом комп’ютерного прог­рамування, які вимагають суттєвого розширення або змінення функціоналу Програми АСКОД та/або модифікації структури бази даних, з метою реалізації очікуваних вимог Замовника, оформлених належним чином відповідно до стандартів, прийнятих у сфері інформатизації і які застосовуються під час розробки програмного забезпечення інформаційно-комунікаційних систем. Удосконалення Програми АСКОД здійснюються на підставі відповідного технічного завдання (технічних вимог) та в порядку, передбаченому договором, укладеним із Замовни­ком.
  6. Хотфікс (Hotfix) – дані, призначені для швидкого та оперативного внесення певних змін до Програми АСКОД.
  7. Реліз (Releases) – плановий випуск програмного забезпечення «АСКОД Корпоративний» та/або програмного забезпечення «АСКОД WEB» та/або «АСКОД АРМ Керівника», до якого внесені певні суттєві зміни. Релізи передаються Замовникові не частіше як один раз на мі­сяць.

1. Порядок оформлення Запитів
   1. Відповідальний співробітник від Замовника надає Виконавцю запити на усунення при­чин інцидентів або дефектів у програмному забезпеченні АСКОД (надалі – Запити). Запити встановленої форми (згідно Додатку до цих Технічних вимог) заповнюються і надсилаються відповідальному співробітнику Виконавця засобами елект­ронної пошти або через поштовий зв’язок.
   2. Запит оформлюється у випадках Відмов у Програмі АСКОД, викликаних:

- ймовірними Програмними дефектами у компонентах Програми АСКОД з метою усу­нення цих дефектів;

- ймовірними Програмними дефектами у програмному забезпеченні Oracle або у ком­понентах системного програмного забезпечення, або у прикладному програмному забезпе­ченні інших виробників з метою здійснення програмними засобами, наданими Виконавцем, заходів щодо усунення наслідків цих дефектів, що призвели до порушення цілісності Прог­рами АСКОД або до помилок у базі даних Oracle;

- Інформаційними помилками, виявленими під час роботи з Програмою АСКОД, з метою виправлення цих помилок програмними засобами, наданими Виконавцем;

- Ергономічними інцидентами, виявленими під час роботи з Програмою АСКОД, з ме­тою здійснення можливих заходів шляхом Доопрацювання Програми АСКОД, які сприяти­муть запобіганню таких інцидентів;

- Апаратними збоями з метою здійснення програмними засобами, наданими Виконав­цем, заходів для усунення наслідків цих збоїв, що призвели до порушення цілісності Програ­ми АСКОД або до помилок у базі даних Oracle.

* 1. Запит оформлюється також у випадках виявлення Недоліків у Програмі АСКОД з метою здійснення можливого Доопрацювання Програми АСКОД для усунення таких Недоліків в порядку і в строки, погоджені між Виконавцем і Замовником.
  2. Запит може оформлюватися з інших об’єктивних причин з метою отримання від Вико­навця консультацій, інформації або інших матеріалів, які стосуються питань, пов’язаних з функціонуванням Програми АСКОД.
  3. У якості додатків до Запиту повинні надаватися різноманітні матеріали: опис операцій­ного системного середовища, інформацію стосовно програмного забезпечення інших вироб­ників, фрагменти вмісту відповідних Log-файлів, очищену копію бази даних, інших системних файлів, Метаданих, копії екранів персональних комп’ютерів користувачів, результати моде­лювання інцидентів у тестовому середовищі Замовника та інше, що можуть свідчити або надати інформацію стосовно Відмови, Недоліку або причин їх виникнення.
  4. Замовник має право запитувати у Виконавця інформацію про статус обробки запиту.

1. Порядок опрацювання Запитів
   1. Відповідальний представник Виконавця, а у випадку його відсутності – інший спеціаліст Виконавця, протягом одного робочого дня від моменту отримання Запиту інформує відпові­дального представника Замовника про порядок та ймовірні строки опрацювання Запиту або про мотивоване відхилення Запиту у випадках його невідповідності Технічним вимогам.
   2. Виконавець для забезпечення технічної підтримки Програми АСКОД створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для моделювання Відмов і Недоліків Прог­рами АСКОД, наведених у Запитах, і для тестування Програмної продукції, яка створюється для Замовника в процесі опрацювання Запитів.
   3. Відповідальний представник Виконавця після отримання ним Запиту невідкладно ін­формує відповідального представника Замовника про отримання Запиту та протягом робо­чого дня інформує про ймовірні терміни опрацювання Запиту або про мотивоване відхилення Запиту у випадках його невідповідності цим Технічним вимогам.
   4. Відповідальний представник Виконавця за необхідності може запросити у відпові­даль­ного представника Замовника про надання додаткових матеріалів або інформації, що сприя­тимуть оперативному опрацюванню Запиту та усуненню причин Відмови або Недоліку.
   5. У випадках, коли Виконавцю не вдається відтворити виявлені Замовником у Програмі АСКОД Відмови 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 або Недоліків на робочій базі системи електронного документообігу.
   6. За результатами опрацювання Запиту відповідальному представнику Замовника нада­ється рекомендація щодо усунення причин Відмови/Недоліку або передається примірник Програмної продукції, інсталяція якої у середовищі системи електронного документообігу повин­на усунути причини Відмови або Недоліку.
   7. Програмна продукція передається відповідальному представнику Замовника у складі Релізу, Хотфіксу або комп’ютерного файлу встановленого формату разом з описом Програм­ної продукції та стислою інструкцією щодо порядку її інсталяції у середовищі системи елект­ронного документообігу.

**Розмір бюджетного призначення та/або очікуваної вартості предмета закупівлі:**

Кошти на Послуга з технічної підтримки системи електронного документообігу «АСКОД», передбачені програмою інформатизації Харківської області «Електронна Харківщина» на 2021 – 2023 роки, у сумі 250000,00 грн.

Розрахунок очікуваної вартості предмета закупівлі здійснено з урахуванням норм примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі, затвердженої наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020 № 275 та на підставі розцінок автора продукту.