

Обґрунтування
технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, розміру
бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі
(відповідно до пункту 4¹ Постанови Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2016 р. № 710 «Про ефективне використання державних коштів» (зі змінами))

1	Замовник	Державна установа «Центр обслуговування підрозділів Міністерства внутрішніх справ України» (код за ЄДРПОУ 14317108)
2	Назва предмета закупівлі	код за ДК 021:2015 - 72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою (Послуги з технічної підтримки обладнання IP телефонної станції)
3	Вид процедури	Спрощена закупівля
4	Ідентифікатор закупівлі	UA-2025-04-29-010998-a
5	Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі	Технічна вимоги до послуг технічної підтримки IP телефонної станції на базі Cisco Call Manager Міністерства внутрішніх справ визначає основні вимоги до технічної підтримки компонентів телефонної мережі Замовника, пріоритети і час реакції на різні типи сервісних звернень, перелік підтримуваних мережевих модулів. 1. Пріоритети звернень Замовника Всі звернення Замовника повинні розділятися і оброблятися у відповідності з чотирма основними категоріями: заявки першого, другого, третього і четвертого рівнів пріоритету. 1.1 Заявка першого рівня пріоритету Штатний режим роботи інформаційних сервісів Замовника повністю порушений (повна втрата функціоналу). Важливість проблеми така, що Замовник готовий цілодобово надавати підтримку і допомогу Виконавцю, а Виконавець повинен виділити необхідні власні ресурси в необхідному обсязі для вирішення проблеми в якомога коротші терміни. 1.2 Заявка другого рівня пріоритету Штатний режим роботи інформаційних сервісів Замовника частково порушений (часткова втрата функціональності). Важливість проблеми така, що Замовник готовий протягом робочого дня надавати підтримку Виконавцю, а Виконавець повинен виділити необхідні власні ресурси в необхідному обсязі для вирішення проблеми в якомога коротші терміни. 1.3 Заявка третього рівня пріоритету Штатний режим роботи інформаційних сервісів Замовника частково порушений (зниження функціональності). 1.4 Заявка четвертого рівня пріоритету Будь-які інші звернення, пов'язані з несправностями, а



також звернення з приводу надання консультацій та додаткових послуг, але не покрива операційну діяльність (наприклад: зміна номера абонета, зміна параметрів дзвінку тощо)

2. Основні модулі та послуги, що входять до складу підтримки

В якості елемента підтримки визначені не пристрій або частина комплексу, а логічний модуль системи Замовника.

Всього в рамках послуг до складу підтримки входять наступні телекомунікаційні сервіси (модулі) які утворюють систему телефонного зв'язку на базі Cisco Unified Call manager.

Умовами надання послуг передбачається підтримка існуючої системи без істотних архітектурних змін системи.

Підтримка актуальності зовнішніх сертифікатів системи телефонії

Базові специфікації наведені нижче. В разі внесення незначних змін до складу системи (додавання / переміщення пристроїв в модулі), умови надання сервісу підтримки залишаються незмінними.

1.1 Склад модуля IP телефонної станції

№	Найменування компонента	Кількість
1	Кластер Cisco Unified Call Manager	1
2	Кластер Expressway -C	1
3	Кластер Expressway -E	1
4	Кластер Im&P	1
5	Кластер CMS	1
6	Кластер Web Proxy	1

3. Час реакції на різні типи звернень Замовника (Service Level Agreement)

Терміни реакції і вирішення звернень для різних типів сервісів відрізняються.

3.1 Рівні сервісного обслуговування

Параметр	Пріоритет звернення	Значення
Часи підтримки	1, 2, 3, 4	09:00 – 18:00 в робочі дні Для рівня 1 години підтримки 00:00 – 24:00
Строки реакції по телефону	1	1 година 00:00 – 24:00
Строки реакції по телефону або електронній пошті	2,3,4	3 години
Час надання тимчасового рішення (PRTO ¹⁾)	1	6 годин
	2	8 годин
	3, 4	2 наступних робочих дня
Строки прибуття та надання заміни обладнання (RMA)	1, 2	NBD ²⁾ в Києві
	3, 4	2 наступних робочих дня в Києві ²⁾
Строки вирішення	1	24 години, або, якщо

проблеми ³⁾ / закриття звернення		рішення інциденту пов'язано з помилками в ПЗ продукту – наступний реліз (патч)
	2	5 робочих днів, або, якщо рішення інциденту пов'язано з помилками в ПЗ продукту – наступний реліз (патч)
	3	Стосовно проблем в конфігурації і / або логіки – до 45 робочих днів, або, якщо рішення інциденту пов'язано з помилками в ПЗ продукту – наступний реліз (патч)
	4	Заявки на адміністрування, обслуговування і зміни налаштувань. Терміни узгоджуються додатково.
Звітність за наданими послугами	N/A	Щоквартально по електронній пошті

PRTO (Partial Return Time Objective) - це час, який необхідно системі для часткового відновлення роботи і відновлення сервісу. Передбачає функціонування ІТ-сервісу в позаштатному режимі на рівні, достатньому для ведення бізнес-процесів. При відновленні ІТ-компонентів необхідно враховувати, що в першу чергу повинна забезпечуватися безпека використання ІТ-сервісів.

NBD (Next Business Day — «на наступний робочий день») в Києві. Якщо необхідність процедури заміни – RMA (Return Material Authorization), встановлена інженером Виконавця (з урахуванням підтвердження кейсу RMA інженерами вендору) після 16:00, час надання заміни може бути збільшений на 1 робочий день.

Під заміною обладнання вважається надання нового обладнання такої ж моделі (або аналогічного) на заміну того, що вийшло з ладу службою виробника при наявності у Замовника діючого сервісного контракту на дане обладнання та наявному обладнанні на складі виробника або при наявності у Замовника діючого преміум сервісного контракту, який передбачає резервування на складі обладнання, що покривається сервісним контрактом.

Роботи із заміни обладнання на майданчику замовника повинен виконувати Виконавець, а за надання необхідного аналогічного обладнання відповідає Замовник.

Строки вирішення проблеми витримуються за умови незалежності від технічної служби виробника обладнання (наприклад, Cisco TAC). Строки можуть збільшуватися в разі

заміни обладнання через сервісну службу виробника обладнання або необхідності відкриття сервісного звернення в технічній службі виробника. Відновлення конфігурацій обладнання здійснюється з резервних копій замовника. В будь-якому випадку Виконавець намагається вирішити питання в максимально короткий час.

1.2 Рівні сервісного обслуговування для послуги «Інженер на запит» - Додаткові роботи, пов'язані із налаштуванням компонентів систем, які не входять до переліку визначених вище модулів.

Параметр	Значення
Часи підтримки	Визначається додатково за згодою Сторін в залежності від складності робіт та можливого часу їх виконання в залежності від критичності сервісів, що можуть бути тимчасово недоступними

4. Вимоги до порядку отримання послуг технічної підтримки

Подання запиту: Замовник подає запит через погоджені канали зв'язку з Виконавцем де фіксуються всі деталі відповідного Запиту.

Оцінка: Запит оцінюється на предмет ризиків при його виконанні, об'єму трудовитрат, доцільності виконання та пріоритету. Можливі додаткові архітектурні наради, що можуть впливати на час вирішення звернення.

Виконання: Виконуються необхідні дії для задоволення запиту.

Закриття та зворотний зв'язок: Після виконання запиту, він закривається з можливістю надання зворотного зв'язку від Замовника (за зверненнями з пріоритетом більш ніж 2).

2. Каталог сервісів, що входять в послуги технічної підтримки телекомунікаційних сервісів Замовника

Найменування сервісу: Керування інцидентами <i>Не більше 40 люд/год у квартал (з урахуванням 50% нероб/год)</i>	
Умови надання сервісу	Сервіс спрямований на якнайшвидше усунення інцидентів (збоїв) в підтримуваних системах Замовника. Усунення інцидентів виконується з урахуванням їх критичності для Замовника (масштабом впливу і ступенем впливу). Сервіс також передбачає проведення аналізу помилок і інцидентів для виявлення кореневої причини їх виникнення (проблеми). За результатами аналізу формуються і обговорюються з Замовником рекомендації щодо усунення виявлених проблем, і якщо це можливо, проблеми усуваються. Якщо для виконання заявок необхідні зміни, пов'язані з додаванням / налаштуванням нових підсистем, такі роботи не включені в даний сервіс і виконуються в рамках сервісу «Інженер на запит» (додаткові роботи).

			В разі необхідності архітектурних змін систем пов'язаних з логікою роботи системи або її складових частин такі роботи не включені в поточну підтримку та виконуються за окремою угодою
		Компоненти сервісу	До складу сервісу входять наступні компоненти: - Централізований прийом, реєстрація, встановлення пріоритету, маршрутизація і контроль усунення інцидентів; - Діагностика апаратних і програмних збоїв системи; - Відновлення функціональності системи після апаратних і програмних збоїв; - Відновлення конфігурацій обладнання з резервних копій замовника - Пошук і застосування обхідного рішення для відновлення функціональності; - При необхідності внутрішня ескалація інцидентів на відповідну технологічну групу інженерів сервіс-провайдера; - При необхідності зовнішня ескалація інцидентів на групу експертів виробника і подальший контроль їх виконання; - За запитом повідомлення Замовника про хід усунення інцидентів; - Закриття вирішених заявок після підтвердження Замовника; - Створення резервних копій; - Аналіз кореневих причин інцидентів для виявлення проблем; - Надання звіту про проблеми
		Форма надання: Дистанційні роботи <i>В межах 16 люд/год у квартал основного сервісу – (планово 80%, може коригуватися)</i>	
		Умови надання сервісу	Сервіс передбачає діагностику / усунення інцидентів та виконання робіт дистанційно (без виїзду на майданчик Замовника), а також надання технічному персоналу Замовника консультацій по телефону та електронною поштою.
		Компоненти сервісу	До складу сервісу входять всі роботи, що виконуються в рамках сервісів без виїзду на майданчик Замовника: - Діагностика збоїв по лог-файлам; - Консультації щодо усунення збоїв; - Консультації з питань функціонування та експлуатації систем.
		Форма надання: Роботи на майданчику Замовника <i>В межах 16 люд/год основного сервісу – (планово 20%, може коригуватися)</i>	
		Умови надання сервісу	Сервіс передбачає виїзд інженера Виконавця для виконання робіт безпосередньо на майданчику Замовника. На майданчику Замовника в рамках послуг, що надаються, виконуються всі роботи, які неможливо виконати дистанційно.
		Компоненти сервісу	До складу сервісу входять всі роботи, що виконуються в рамках сервісів на

		майданчику Замовника спільно з інженерами ІТ-служби Замовника.	
		Найменування сервісу: Планові та регламентні роботи <i>Не більше 16 люд/год у квартал (з урахуванням 15% нероб/год).</i>	
		Загальний перелік робіт із супроводу телекомунікаційних сервісів	- Консультація технічних фахівців Замовника; - Аналіз журналів подій компонентів модулів для проактивного виявлення можливих програмно-апаратних збоїв і аномалій; - Аналіз конфігурації мережевого устаткування для вироблення рекомендацій щодо його оптимізації; - Оновлення програмного забезпечення для компонентів модулів; - Відкриття і ведення сервісних звернень в центрах технічної підтримки виробника Cisco TAC; - Проведення планових процедур по тестовому відновленню з резервних копій конфігурацій компонентів модулів; - Проведення планових процедур по тестуванню відмовостійкості комутаторів, маршрутизаторів, міжмережевих екранів.
6	Обґрунтування розміру бюджетного призначення	Розмір бюджетного призначення визначено з урахуванням потреби на 2025 рік та в межах передбачених у кошторисі на 2025 рік бюджетних асигнувань за бюджетною програмою «Реалізація державної політики у сфері внутрішніх справ, забезпечення діяльності органів, установ та закладів Міністерства внутрішніх справ України» КПКВК 1001050	
7	Очікувана вартість предмета закупівлі	1 000 000,00 грн.	
8	Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі	Очікувана вартість визначена відповідно до Примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі, затвердженої наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020р. № 275 (зі змінами).	