|  |
| --- |
| Назва закупівлі: **Послуги з консультування, супроводження та обслуговування «Системи електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet»**Класифікатор та його відповідний код: **ДК 021:2015: 72260000-5: Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням**Процедура закупівлі: **Відкриті торги з особливостями**Очікувана вартість: **1 635 000,00 грн з ПДВ**Дата оприлюднення: **16 січня 2024 року**Детальна інформація за посиланням: <https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2024-01-16-014123-a> |

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ДО ПРЕДМЕТА ЗАКУПІВЛІ**

**Послуги з консультування, супроводження та обслуговування «Системи електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet»**

**«ДК 021:2015-72260000-5 Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням»**

1. **ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ**
	1. ***Назва послуги і підстави її надання***

***Повне найменування послуг:*** Послуги з консультування,супроводження та обслуговування «Системи електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet» (код «ДК 021:2015-72260000-5 Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням).

***Підстава надання послуг:***

*Прийняття і набрання чинності:*

* Законом України «Про електронні довірчі послуги»;
* постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 «Про деякі питання документування управлінської діяльності»;
* постановою Кабінету Міністрів України від 19.09.2018 № 749 «Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності»;
* постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2019 № 829 «Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади».
	1. ***Замовник***

Державне підприємство «Державний експертний центр Міністерства охорони здоров’я України»

* 1. ***Загальна тривалість надання послуг***

до 31 грудня 2022 року.

1. **МЕТА НАДАННЯ ПОСЛУГ**

Метою надання послуг з консультування, супроводження та обслуговування «Системи електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet» (далі – СЕД) є здійснення комплексу організаційних і технічних заходів, який забезпечує безпаперовий документообіг та дотримання сучасних принципів діловодства, забезпечення функціонування та технічної підтримки програмного забезпечення СЕД, функціональних програмних модулів, підтримку їх в належному та працездатному стані, внесення змін до програмного продукту для виправлення виявлених помилок, надання консультацій користувачам; тобто, надання послуг із забезпечення логічної, консультативної, технічної підтримки користувача (або Замовника), якому потрібна постійна експлуатація системи.

1. **Нормативно правова база надання послуг**

Консультування, супроводження та обслуговування СЕД повинні виконуватися відповідно до вимог таких нормативних документів:

* Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
* Закон України «Про електронні довірчі послуги»;
* постанова Кабінету Міністрів України від 04.02.1998 № 121 «Про затвердження переліку обов’язкових етапів робіт під час проектування, впровадження та експлуатації засобів інформатизації»;
* постанова Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 869 «Про затвердження загальних вимог до програмних продуктів, які закуповуються та створюються на замовлення державних органів»;
* постанова Кабінету Міністрів України від 27.05.2015 № 351 «Деякі питання підготовки проектів актів законодавства в електронній формі»;
* постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності»;
* постанова Кабінету Міністрів України від 19.09.2018 № 749 «Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності»;
* наказ Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 20.10.2011 №1207 «Про вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади»;
* наказ Міністерства юстиції України від 01.11.2012 № 1600/5 «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади з використанням електронного цифрового підпису»;
* наказ Міністерства юстиції України від 11.11.2014 № 1886/5 «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання»;
* наказ Державного агентства з питань електронного урядування України 07.09.2018 № 60 «Про затвердження Вимог до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади»;

ДСТУ 3918-1999 (ISO/IEC 12207:1995) Інформаційні технології. Процеси життєвого циклу програмного забезпечення (введений 1.07.2000).

1. **ВИМОГИ ДО СИСТЕМИ**

***4.1. Вимоги до системи в цілому:***

СЕД функціонує як централізована система з використанням єдиної бази даних СЕД всіх рівнів ієрархії Замовника.

* + 1. СЕД створена на основі базового програмного забезпечення системи електронного документообігу, яке є вітчизняним програмним продуктом і яке відповідає всім вимогам нормативних документів із технічного захисту інформації, що підтверджується чинними експертними висновками Держспецзв’язку України.
		2. Підтримка процесів документообігу компонентами СЕД реалізовується на всіх стадіях життєвого циклу документів – від моменту створення або надходження до відправлення адресату або передачі їх на архівне зберігання з використанням комплексу засобів захисту інформації (у тому числі: кваліфікованого електронного підпису).
		3. Також СЕД призначена для забезпечення надійного зберігання та захисту інформації, оперативного доступу до неї з урахуванням розмежування прав доступу для всіх користувачів.
		4. СЕД складається з сукупності функціональних підсистем та модулів, які підтримують автоматизацію процесів роботи з документами на всіх етапах їхнього життєвого циклу (сканування, створення, реєстрації, виконання, контролю, обліку та архівного зберігання).
		5. В основу СЕД покладено такі принципи:
			- багатокористувацький режим роботи;
			- одноразове введення інформації і багаторазове її використання;
			- можливість налаштування прав доступу до інформації, функцій та операцій СЕД;
			- забезпечення захисту інформації у відповідності до законодавства України.
			- ергономічний, локалізований, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс для роботи користувачів СЕД;
			- єдина база документованої інформації та централізоване збереження документів запобігаючи на всіх рівнях можливості їх дублювання;
			- наявність ефективної наскрізної системи пошуку документів, у тому числі повнотекстового пошуку;
			- отримання інформації з використанням багатокритеріального запиту;
			- наявність історії проходження документа – журналювання всіх дій з документом (створення, коригування, видалення, переміщення (по підрозділах, по стадіях обробки), додавання резолюцій по документу, додавання доручень по документу тощо) у СЕД (дата-час, користувач, ІР-адреса приєднання тощо);
			- безпека даних шляхом розмежування прав доступу до документів та їх атрибутів, протоколювання дій користувачів, резервування даних;
			- можливість повного та/або часткового делегування повноважень одного користувача іншому на визначений часовий проміжок (передачі прав доступу до об’єктів СЕД, передача прав перегляду документів, передача прав повноцінного виконання обов’язків тощо);
			- адаптивність, масштабованість та керованість СЕД;
			- наявність простих засобів оновлення програмного забезпечення СЕД через надані розробником патчі, встановлення яких може здійснити адміністратор СЕД, які одночасно вступають в дію щодо всіх клієнтських робочих місць, не спотворюючи персональних налаштувань;
			- надійну роботу шляхом мінімізації вимог до програмно-апаратної частини клієнта та реалізації основної функціональності на рівні серверної частини;
			- застосування та створення шаблонів документів, забезпечення можливості виготовлення нових документів на основі шаблонів;
			- наявність спрощеного інтерфейсу для керівника, що забезпечує оперативне опрацювання документів у мобільному клієнті;
			- підтримка роботи з кваліфікованим електронним підписом Акредитованого центру сертифікації ключів;
			- організація нотифікаційних повідомлень про стан документів та про інші події, що відбуваються в СЕД.
		6. СЕД побудована як єдине інформаційне середовище для роботи кінцевих користувачів, яке забезпечує спільну роботу підсистем чи модулів, що входять до її складу.
		7. Всі дані після їх введення користувачами СЕД, що мають право доступу до здійснення таких операцій, повинні бути доступні користувачам у межах їх прав доступу.
		8. Організаційно-технічна побудова СЕД підтримує:
			- можливість апаратного та програмного масштабування у випадку збільшення навантаження;
			- можливість функціонального поетапного розширення в межах єдиної програмно-апаратної платформи;
			- гнучку та ефективну систему налаштування, що дозволяє без коригування вихідних кодів програмного забезпечення здійснювати налаштування параметрів функціональних модулів при зміні управлінських і ділових процесів, організаційної або організаційно-штатної структури;
			- архітектуру, побудовану на промислових технологіях зберігання, обробки, аналізу даних і доступу до них.
		9. Всі процеси обробки документів повинні виконуватися за налаштованими адміністраторами СЕД єдиними регламентами.
		10. СЕД забезпечує:
			- дотримання державної політики з питань обігу електронних документів;
			- автоматизацію процесів службового діловодства з обліку та обробки:
			- вхідних документів (кореспонденції),
			- вихідних документів (кореспонденції),
			- організаційно-розпорядчих та інших внутрішніх документів;
			- опрацювання запитів на публічну інформацію;
			- опрацювання звернень громадян, підприємств, установ та організацій;
			- наскрізний контроль виконавчої дисципліни;
			- колективну роботу з документами;
			- підтримку функціональності для керівника органу (керівника підрозділу) та його заступників;
			- дотримання політики єдиного сховища електронних документів;
			- надійний і безпечний доступ зареєстрованих користувачів до інформаційних ресурсів, відповідно до закладеного рольового доступу до інформації;
			- можливість перегляду реєстраційно-контрольної картки одночасно з електронним документом;
			- можливість створення документів на основі шаблонів;
			- збереження разом із документом необмеженої кількості додатків (файлів у будь-яких форматах із можливістю налаштування);
			- створення маршрутів проходження документів (маршрутизація документів);
			- проведення паралельного або послідовного погодження (проходження) документів;
			- ведення та зберігання історії узгодження документа;
			- підтримку різних версій документа та історії змін документа, їх порівняння;
			- встановлення та підтримку перехресних зв’язків документа з іншими документами;
			- можливість створення об’єднань документів (наглядове провадження, номенклатурна справа тощо);
			- відображення ієрархії резолюцій за документом;
			- можливість внесення змін строку виконання документу, тексту резолюції, переліку виконавців та співвиконавців документу;
			- підтримку як повнотекстового пошуку документів, так і пошуку за окремими критеріями або реквізитами;
			- можливість додавання нових типів документів шляхом налаштування кожного типу документа (без перепрограмування), включаючи опис маршруту його проходження;
			- підтримку нормативно-довідкової інформації (класифікаторів і довідників) на засадах ієрархії та спадковості, можливість блокування внесення у них тотожної інформації;
			- налаштування і ведення номенклатури справ, можливість формування архіву електронних документів;
			- можливість застосування кваліфікованого електронного підпису;
			- відправлення та приймання кореспонденції інтегрованими до СЕД засобами електронної пошти чи факсимільного зв’язку;
			- можливість організації відправки вихідної кореспонденції у паперовому вигляді залежно від способу доставки;
			- обмін електронними документами між підрозділами та/або користувачами безпосередньо в СЕД шляхом надання відповідного доступу;
			- забезпечення гарантованої доставки електронного документа;
			- фіксації зауважень до документа та повернення документа на доопрацювання;
			- можливість автоматичної реєстрації документів (у тому числі під час накладання КЕП);
			- налаштування індексів (нумераторів) для реєстрації документів;
			- застосування технології маркування та ідентифікації документів (нанесення та зчитування штрих-кодів або QR-кодів на документах);
			- відображення стану виконання або погодження документу, формування звітності про стан виконанню документів;
			- вивантаження документа з СЕД разом з усіма накладеними КЕП і додатками;
			- інформування користувачів СЕД про події в системі та про документи, що потребують їх уваги;
			- гнучке адміністрування СЕД;
			- налаштування прав доступу користувачів і ролей для груп користувачів;
			- контроль доступу до СЕД;
			- формування звітності з можливістю створення нових її форм;
			- інтеграцію (інформаційну взаємодію) з іншими системами;
			- можливість розробки додаткових підсистем/модулів/консолей СЕД з використанням інструментальних засобів СЕД.
		11. СЕД забезпечує налаштування функціонально-робочих моделей для наступних груп користувачів:
* керівник (у т.ч. мобільний клієнт для операційних систем iOS/Android);
* асистент/помічник керівника;
* виконавець;
* працівник служби діловодства;
* реєстратор;
* контролер;
* адміністратор.
	+ 1. СЕД має можливість застосування у своєму складі мобільних клієнтів – мобільних застосунків для мобільних пристроїв (планшетів і мобільних телефонів), що функціонують без застосування web-браузерів у середовищі операційних систем Android версії 4.0.3 і вище, iOS версії 10.0 або вище.
		2. Мобільний клієнт має ергономічний спрощений інтерфейс із мінімальним набором функцій, які забезпечуватимуть:
	+ ознайомлення з документами та інформацією в реєстраційно-моніторинговій картці (далі – РМК) для прийняття рішень;
	+ можливість створення завдань та доручень на підлеглих працівників із зазначенням відповідних строків виконання;
	+ перегляд на мобільному пристрої документів різних форматів (.pdf, .doc, .docx, .xls, .xslx, .jpeg тощо);
	+ розгляд електронних документів, накладання електронних резолюцій;
	+ повернення документів на доопрацювання у випадку наявності зауважень;
	+ опрацювання проектів документів, їх візування/підписання із застосуванням КЕП (для мобільних пристроїв, які підтримують можливість підключення засобів КЕП);
	+ перегляд маршруту погодження документа;
	+ перегляд інформації про резолюції, які має даний документ;
	+ контроль виконання резолюцій і доручень.
		1. СЕД має у своєму складі вбудований програмний засіб обміну повідомленнями (службовий chat/messenger), який забезпечує оперативні комунікації між користувачами.
		2. СЕД дозволяє налаштовувати свою функціональність під конкретні потреби користувачів, що можуть змінюватись, без необхідності звертатись до розробників програмного забезпечення.
		3. СЕД забезпечує можливість поетапного розвитку, у тому числі шляхом впровадження (підключення до неї) нових і додаткових функціональних блоків.
		4. Функціональна архітектура СЕД базується на моделі даних, яка передбачає для кожного виду документів, які опрацьовуються в СЕД, налаштування набору атрибутів, що описують документ (дата створення, автор, виконавці, місце зберігання, термін зберігання, номенклатура справ, тощо) з урахуванням процедури його проходження через всі стадії свого життєвого циклу.
		5. Всі розміщені в СЕД документи автоматично індексуються за атрибутами, що спрощує пошук інформації в електронному сховищі документів.
		6. СЕД забезпечує розмежування й адміністрування доступу до бази даних відповідно до ролей користувачів та контролювати права доступу на рівні документів, полів реєстраційно-моніторингової картки (РМК), функцій та команд за допомогою інтегрованих в СЕД засобів.
		7. СЕД підтримує механізм URL-адресації для будь-яких інформаційних об'єктів системи для доступу до них (однозначної адресації) за посиланням з можливістю отримувати користувачем та відправляти адреси інформаційних об’єктів.
		8. СЕД забезпечує одночасну багатокористувацьку роботу з робочих станцій підключених до мережі Інтернет.
	1. ***Вимоги до консультування, супроводження та обслуговування «Системи електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet»:***
		1. Виконавець повинен надавати технічну підтримку, а саме:
* підтримку процедури виявлення, фіксації та відслідковування звернень щодо проблем функціонування СЕД з боку користувачів та забезпечення зворотного зв’язку із користувачами;
* реагування на звернення Замовника про виявлені помилки та виправлення виявлених помилок в узгоджені між Замовником та Виконавцем строки;
* призначення відповідального фахівця за виправлення помилок;
* забезпечення реєстрації звернень про виявлені помилки та результати їх виправлення;
* забезпечення відновлення працездатності СЕД Замовника у випадку виникнення позаштатної ситуації, за необхідності із виїздом на об’єкт.
	+ 1. Виконавець повинен забезпечити консультування фахівців Замовника щодо функціонування СЕД, а саме:
* використання СЕД;
* регламенту роботи з СЕД;
* адмініструванню прав користувачів на доступ до функцій СЕД;
* налагодження нормативно-довідкової інформації в СЕД.
	+ 1. Виконавець повинен забезпечити інформаційну підтримку при супроводженні функціоналу СЕД засобами он-лайн системи технічної підтримки згідно із запитами Замовника.

При наданні відповідних послуг Виконавець повинен забезпечити надання можливості Замовнику створення запитів в он-лайн системи технічної підтримки, перегляду та редагування реєстрів запитів, згідно з наданими правами в будь-який момент часу.

**Для підтвердження можливості надання вказаних вище послуг, Учасник повинен надати оригінал авторизаційного листа від власника виключних майнових прав на програмний продукт «Система електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet», в якому повинно міститися підтвердження можливості Учасника надавати послуги щодо супроводження та налаштування вказаного програмного продукту. Авторизаційний лист повинен містити посилання на ідентифікатор (номер) даної закупівлі.**

4.2.4. Виконавець зобов'язується надати послуги, а саме:

* Консультації з оптимізації операцій при введенні первісних документів та отримання необхідної вихідної інформації в СЕД;
* Відновлення даних клієнта після збоїв СЕД;
* Аналіз і виправлення помилок користувачів;
* Внесення змін до існуючих стандартних вихідних форм;
* Доопрацювання вихідних форм згідно із змінами в законодавстві України;
* Експорт/імпорт даних;

**У складі документів пропозиції Учасник має надати гарантійний лист про відповідність предмету закупівлі вимогам до предмету закупівлі, визначеним у Додатку 4 до тендерної документації.**