**Обґрунтування**

**технічних та якісних характеристик, очікуваної вартості**

**Предмет закупівлі:** ДК 021:2015 72250000-2 Послуги, пов’язані із системами та підтримкою (Технічна підтримка та забезпечення функціонування Підсистеми моніторингу якості електронних комунікаційних послуг мобільного зв’язку УДЦР).

**Технічні та якісні характеристики предмета закупівлі:**

Метою технічної підтримки тазабезпечення функціонування Підсистеми моніторингу якості електронних комунікаційних послуг мобільного зв’язку УДЦР є забезпечення сталого функціонування серверів додатків, серверів баз даних, серверів файлів, веб-клієнтів користувачів, автомобільних випробувальних комплексів, переносних випробувальних комплексів та забезпечення виконання функціональних завдань Підсистеми моніторингу ЯМЗ.

Надання послуг передбачає:

* цілодобовий доступ для подачі запитів у службу підтримки;
* технічну підтримку у робочий час (запит про проблему (програмного забезпечення чи обладнання) буде отриманий службою підтримки з 8.00 до 16.00 (за винятком святкових та вихідних днів) та переданий кваліфікованому фахівцю по обслуговуванню який виконає цей запит;
* фіксований час реакції на запит щодо проблеми, що виникла 10 робочих годин (обліковується з моменту подачі запиту до служби підтримки та закінчується при отриманні першої відповіді на запит (перший електронний лист, телефонний дзвінок);
* фіксований час вирішення проблеми з програмним забезпеченням 50 робочих годин (обліковується з моменту подання запиту на обслуговування до служби підтримки і закінчується, коли робота користувача з програмним забезпеченням повертається до нормального або очікуваного стану);
* безкоштовний доступ до програмних пакетів виправлень (пакети виправлень для програмного забезпечення підтримують та покращують його продуктивність, усуваючи проблеми та додаючи незначні вдосконалення);
* віддалений аналіз помилок (виявлення та локалізація помилки фахівцями, включаючи Виробника та Розробника, за допомогою віддаленого доступу через Інтернет. До програмного забезпечення надається віддалений доступ. Процес віддаленого доступу до програмного забезпечення узгоджується між Замовником та Виконавцем);
* безкоштовний доступ до нових версій програмного забезпечення (нові версії програмного забезпечення, що включають впровадження змін та нові особливості);
* ремонт або заміна обладнання (у разі відмови обладнання, воно буде відремонтовано або буде замінена несправна деталь);
* гарантований час повернення обладнання з ремонту 100 робочих днів (починається з прибуття обладнання в приміщення сервісного центру і закінчується з передачею експедитору після завершення робіт).
* надання Замовнику консультацій (послуги «гарячої лінії») щодо використання ПЗ SmartAnalytics Scene. Консультації повинні надаватися: телефонним зв’язком у режимі 8 х 5 (8 робочих годин на день / 5 робочих днів на тиждень) засобами електронної пошти.

Надання зазначених послуг дозволить забезпечити виконанні завдань моніторингу якості електронних комунікаційних послуг мобільного зв’язку підприємством.

**Очікувана вартість предмета закупівлі:**

Очікувана вартість послуг з технічної підтримки та забезпечення функціонування Підсистеми моніторингу якості електронних комунікаційних послуг мобільного зв’язку УДЦР визначена з урахуванням вартості аналогічних послуг, відповідей потенційних учасників відкритих торгів на запити комерційних пропозицій (додаються) і складає орієнтовно **11 200 000,00 грн**.

**Директор департаменту ІТ Сергій СИРОВЕЦЬ**