

Номер тендеру в ЦБД	Тип процедури	Предмет закупівлі	Класифікація	Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмету закупівлі	Обґрунтування розміру бюджетного призначення та очікуваної вартості закупівлі
---------------------	---------------	-------------------	--------------	---	---

[UA-2023-08-11-010667-а](#)

Відкриті торги
(з особливостями)

Послуги з технічної
підтримки
обладнання та
ліцензій програмної
продукції Cisco

ДК
021:2015:72250000-2:
Послуги, пов'язані із
системами та
підтримкою

Національна служба здоров'я України (надалі - НСЗУ), яка від держави є власником центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я (надалі - ЦБД ЕСОЗ), а також володільцем відомостей більшості реєстрів ЦБД ЕСОЗ та розпорядником реєстрів ЦБД ЕСОЗ, повинна забезпечити функціонування електронної системи охорони здоров'я, відповідно до повноважень.
Інформаційно-довідкова служба соціального спрямування «Контактний центр НСЗУ» (далі – контакт центр НСЗУ), що діє за скороченим номером 16-77, є підсистемою обміну інформацією між користувачами ЕСОЗ. Контакт центр НСЗУ використовується для своєчасного та ефективного реагування на звернення населення і закладів медичної допомоги. Контакт центр НСЗУ надає актуальну інформацію населенню України, що сприяє подальшій підтримці впровадження медичної реформи в країні та реалізації програми медичних гарантій.
Обладнання контакт центру НСЗУ, враховуючі соціальне спрямування проєкту, потребує постійної технічної підтримки для забезпечення його безперерйного функціонування безпосередньо виробником цього обладнання, а саме заміну як обладнання в цілому, так і їх окремих компонентів у разі поломки та виходу з ладу. Також підтримка обладнання включає до складу оновлення мікропрограмного коду та виправлення помилок в його роботі, усунення вразливостей мікропрограмного коду. Оновлення мікропрограмного коду обладнання є вкрай важливою процедурою для протидії кіберзлочинності та рекомендовано регламентами обслуговування інформаційної інфраструктури організації та кращих світових практик.
Перелік обладнання контакт центру НСЗУ включає в себе:
- маршрутизатори периметра корпоративної мережі (Cisco ISR 4451) – для прийому вхідних дзвінків за номером 1677 від операторів мобільного та стаціонарного зв'язку за допомогою технології SIP Trunk;
- серверне обладнання – для безпосередньо функціонування програмної продукції контакт центру.
Подовження дії ліцензії віртуального маршрутизатору дозволить подальше використовувати захист ЦБД ЕСОЗ в умовах воєнного стану згідно плану Disaster Recovery, який передбачає постійну реплікацію реєстрів на рівні баз даних та додатків до приватної хмари Azure згідно постанови КМУ від 30-го грудня 2022 року № 1500.
Період надання технічної підтримки обладнання завершився в 2022 році. Проте виробник обладнання продовжив строк дії технічної підтримки в умовах воєнного стану до 31.05.2023 року. Подальше продовження технічної підтримки обладнання буде продовжуватись на комерційній основі, про що НСЗУ було повідомлено представником виробника на електронну пошту. Існуюче обладнання було придбане в 2019-2020 роках і ризик його виходу з ладу значно зріс. За поточний рік спеціалісти управління інфраструктури та підтримки неодноразово звертались до технічної підтримки виробника обладнання для усунення проблем з мікропрограмним забезпеченням та постійно оновлюють його версії. Тому вкрай необхідно придбати зазначені послуги.
Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:
Послуги з технічної підтримки обладнання та ліцензій програмної продукції Cisco, а саме:
- Технічна підтримка обладнання Cisco ISR 4451 Sec b - 2 одиниці;
- Технічна підтримка обладнання Cisco Business Edition 7000H (M5) Appliance - 2 одиниці;
Програмна продукція Cisco DNA Advantage On-Prem Lic 3Y - upto 10G (Aggr, 20G) - 1 одиниця.
Для забезпечення безперерйного функціонування обладнання, подовження дії його функцій по комутації та маршрутизації вхідних дзвінків до контакт центру, функціонування контакт центру в цілому, захисту ЦБД ЕСОЗ від форс-мажорних обставин в умовах воєнного стану необхідно

Очікувана вартість становить 1 856 783,00 грн з ПДВ сформована за середнім арифметичним з отриманих пропозицій та 70% від GPL. Вартість за GPL становить 101 805,39 дол. США (курс НБУ дол. США 36,5686 грн станом на 11.07.2023).
Закупівля здійснюється за КПКВК 2308060 КЕКВ 2240 Оплата послуг (крім комунальних).

забезпечити продовження як технічної підтримки та як ліцензії програмного забезпечення безпосередньо від виробника цього обладнання. Або в якості первинної ланки підтримки може виступати Виконавець за наявності у нього необхідних кваліфікацій від виробника, а виробник повинен у такому разі виступати в якості вторинної ланки підтримки. У зведеної таблиці нижче представлено список обладнання та програмного забезпечення, яке потребує продовження технічної підтримки та дії ліцензій з вказанням виробника цього обладнання.

Технічна підтримка обладнання та програмного забезпечення компанії Cisco (далі – Послуги) має відповідати умовам Cisco SMARTnet 8x5xNBD (прийом звернень 8 годин на добу, 5 днів на тиждень із заміною обладнання Наступний Робочий День). Послуги можуть надаватися безпосередньо виробником обладнання або Виконавець може виступати в якості першої ланки підтримки. В такому разі Послуги мають відповідати таким вимогам:

- строк надання повинен складати не менше 12 місяців або покривати максимально можливий строк обслуговування обладнання та ліцензій підтверджений виробником (відповідно до найменування та парт-номеру послуги);
- надання консультацій телефоном та електронною поштою з питань налаштування і експлуатації обладнання та програмного забезпечення в робочі дні з 9.00 до 18.00 години (відповідно до програми обслуговування 8x5xNBD);
- забезпечення постійного (24x7x365) доступу до Центру Технічної Підтримки (Cisco TAC) по телефону, e-mail або web для вирішення і ескалації критичних проблем в частині апаратної, конфігураційної або програмної проблеми обладнання та програмного забезпечення;

- виконання Послуг у робочі дні з 9.00 до 18.00 години (відповідно до програми обслуговування 8x5xNBD);
 - відновлення працездатності обладнання або програмного забезпечення шляхом заміни несправного обладнання або виправлення програмного забезпечення, або його складових частин з рівнем сервісу 8x5xNBD (8 годин на день, 5 днів на тиждень, на наступний робочий день) з моменту прийняття рішення про необхідність заміни;
 - надання Замовнику основних та перехідних версій програмного забезпечення Cisco за допомогою веб-сайту виробника (www.cisco.com) або засобами Виконавця.
 - надання Замовнику постійного (24x7) авторизованого доступу до бази знань та інструментів інтернет-порталу Виробника для отримання технічної інформації та управління запитами на обслуговування.
- Регламент технічної підтримки:
- Час реакції на звернення Замовника повинен складати не більше:
- для критичних* звернень не більше 4 годин у робочий час;
 - для інших звернень не більше 8 годин у робочий час.

* Під критичним зверненням мається на увазі:

- повідомлення про помилку, яка робить систему непридатною, або призводить до того, що в роботі системи виникають критичні помилки;
- систему неможливо використовувати з мінімально можливою функціональністю;
- помилка має критичний вплив на операції та потребує негайного вирішення.