

**КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО  
КАГАРЛИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

**«КАГАРЛИЦЬКА БАГАТОПРОФІЛЬНА ЛІКАРНЯ»**

09201, м.Кагарлик, Київської області, вул.Паркова,10  
Розрахунковий рахунок №UA218201720344340003000021848, Держказначейська служба України,  
м.Київ  
МФО 820172 Ідентифікаційний код 01994416 Тел.5-13-38; 5-11-37  
e-mail: [kagarlitskacrl@gmail.com](mailto:kagarlitskacrl@gmail.com)

Вих.№ *152*  
Від 10.03.2026 р.

**ОБҐРУНТУВАННЯ**

технічних та якісних характеристик, розміру бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі  
(оприлюднюється на виконання постанови  
КМУ № 710 від 11.10.2016 «Про ефективне використання державних коштів»  
(зі змінами)

1. Найменування замовника: \* **КНП КМР «Кагарлицька багатoproфільна лікарня».**
2. Код згідно з ЄДРПОУ замовника: **01994416.**
3. Місцезнаходження замовника: **вул. Паркова, 10, м. Кагарлик, Обухівський р-н, Київська обл., 09200.**
4. Категорія замовника: **Юридична особа, яка забезпечує потреби держави або територіальної громади.**
5. Назва предмета закупівлі із зазначенням коду за Єдиним закупівельним словником (у разі поділу на лоти такі відомості повинні зазначатися стосовно кожного лота) та назви відповідних класифікаторів предмета закупівлі й частин предмета закупівлі (лотів) (за наявності):  
**ДК 021:2015 код 72250000-2 «Послуги, пов'язані із системами та підтримкою» (послуги з технічної підтримки користувачів медичної інформаційної системи МедЕйр), номенклатурна позиція ДК 021:2015 код 72253000-3 - Послуги з підтримки користувачів та з технічної підтримки.**

**Вид: відкриті торги з особливостями.**  
ідентифікатор закупівлі: **UA-2026-03-05-014000-a**

**Очікувана вартість та обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі:  
126 000,00 грн. з ПДВ.**

Визначення очікуваної вартості предмета закупівлі та обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:

При визначенні очікуваної вартості закупівлі здійснено аналіз ринку, розглянуто загальнодоступну інформацію, яка міститься у відкритих джерелах (на сайтах підприємств, дані в електронній системі закупівель prozorro), а також використано інформацію отриману шляхом проведення усних ринкових консультацій та запитом комерційних пропозицій.

## ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

до предмета закупівлі

ДК 021:2015 код 72250000-2 «Послуги, пов'язані із системами та підтримкою»  
(послуги з технічної підтримки користувачів медичної інформаційної системи  
МедЕйр),

номенклатурна позиція ДК 021:2015 код 72253000-3 - Послуги з підтримки  
користувачів та з технічної підтримки

1. Комплекс послуг з технічної підтримки користувачів Медичної інформаційної системи «МедЕйр»

№	Найменування	Опис послуги	Так/Н
1.	Рівень сервісу	Підтримка 10 годин 5 днів на тиждень, в робочі дні з 8.00 до 18.00	
2.	Форма надання Послуг	Віддалена за допомогою Каналів прийому запитів згідно п.3 цієї таблиці.	
3.	Канали прийому запитів користувачів (Зв'язок з Службою технічної підтримки користувачів)	Система технічної підтримки <u>«Вказати назву системи підтримки»</u> за посиланням: <u>«Вказати посилання на систему»</u> Замовлення на підключення до Системи технічної підтримки: <u>«Вказати посилання на систему»</u> Електронна пошта: <u>«Вказати електронну пошту»</u> Контакт-центр: <u>«Вказати номери/номер»</u>	
4.	Інформаційні ресурси	<b>Портал підтримки користувачів МІС «МедЕйр» - «Вказати посилання на портал»</b> Включає в себе: <ul style="list-style-type: none"><li>• Загальний опис МІС «МедЕйр»</li><li>• Новини щодо розвитку та впровадження МІС «МедЕйр»</li><li>• Найбільш поширені питання</li><li>• Інструкції користувача</li><li>• Опис фактичних та планових оновлень МІС «МедЕйр» та інше.</li></ul>	

		<b>Канал технічної підтримки МІС «МедЕйр» на YouTube.</b> Канал доступний за посиланням: <i>«Вказати посилання»</i> . На каналі доступні відео-ролики з основними сценаріями використання МІС «МедЕйр».	
5.	<b>Оновлення версій</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ виправлення помилок та оптимізація Системи</li> <li>➤ Розробка нових медичних форм та звітів</li> <li>➤ Розвиток Системи у відповідності до вимог центрального компоненту E-health</li> </ul>	➤
6.	<b>Навчання персоналу Замовника</b>	➤ Доступ до WEB-конференцій щодо функціонування Системи	➤
7.	<b>Приєм та виконання запитів Користувачів</b>	➤ Приєм та виконання запитів Користувачів згідно порядку та термінів наведених в п.2 Додатку №3 до Договору «Порядок та терміни прийому та виконання запитів користувачів».	➤

## 2. Порядок та терміни прийому та виконання запитів користувачів

№	Тип Запиту	Опис	Порядок прийому запитів	Час реакції*	Час вирішення*
1.	Налаштування робочих місць	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Супроводження встановлення Системи на комп'ютерах користувачів</li> <li>➤ Налаштування та підтримки організаційної структури та штатного розкладу закладу в актуальному стані</li> <li>➤ Створення, видалення або блокування/розблокування облікових записів користувачів</li> <li>➤ Налаштування прав доступу користувачів</li> <li>➤ Налаштування доступу до медичних документів, звітів існуючих у системі.</li> </ul>	Канали прийому запитів: - Система технічної підтримки <i>«Вказати назву системи підтримки»</i> - Електронна пошта  Передумова виконання: - підтвердження Відповідальною особою Замовника в Системі технічної підтримки запиту або - повинен бути доданий до Запиту/Електронного листа відсканований офіційний лист Замовника зі змістом Запиту  Обмеження за кількістю запитів: немає.	Для запитів через <i>«Вказати назву системи підтримки»</i>	
				2 години	8 годин
1.	Налаштування робочих місць			Для запитів через електронну пошту	
				8 годин	16 годин
2.	Технічна підтримка	➤ Надання консультацій Відповідальній особі щодо функціонування комплексної	Канали прийому запитів: - Система технічної підтримки <i>«Вказати назву системи підтримки»</i> - Електронна пошта	Для запитів через <i>«Вказати назву системи підтримки»</i>	
				4 години	8 години

		<p>системи захисту інформації Системи.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Надання консультацій користувачам та Відповідальній особі щодо функціонування Системи.</li> <li>➤ Надання консультацій щодо формування аналітичної та статистичної звітності</li> <li>➤ Налаштування Системи</li> </ul>	Обмеження за кількістю запитів: 10 запитів в день	Для запитів через електронну пошту	
				8 годин	16 годин
3.	Помилки (Усунення збоїв МІС «МедЕйр»)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Заходи з діагностики Системи з метою встановлення факту помилки, причини і її подальшого усунення. Під помилкою розуміється несправність в Системі, яка не дає можливості Замовнику повноцінно використовувати Систему відповідно до її функцій і Технічного завдання та яку можна відтворити, знаючи послідовність дій і умов при якій вона виникає.</li> <li>➤ Заходи з діагностики помилок, що виникають в центральному компоненті eHealth. Оповіщення користувачів щодо таких помилок та термінів їх усунення.</li> </ul>	<p>Канали прийому запитів:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Система технічної підтримки <u>«Вказати назву системи підтримки»</u></li> <li>- Електронна пошта</li> <li>- Контакт-центр (тільки для критичних запитів)</li> </ul> <p>Критичний запит - необхідність негайного виконання дій, пов'язана з неможливістю реалізації процесів, що виконуються Системою, наприклад:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- блокування взаємодії користувача з системою;</li> <li>- невиконання основних функцій системи;</li> <li>- збої;</li> <li>- втрати даних;</li> <li>- порушення логіки роботи;</li> <li>- інші подібні моменти пов'язані з порушенням виконання основних функцій системи.</li> </ul> <p>Обмеження за кількістю запитів: немає</p>	Для запитів через <u>«Вказати назву системи підтримки»</u>	
				4 години	Від 1 до 30 днів в залежності від складності та критичності запиту
				Для запитів через електронну пошту	
				8 годин	Від 1 до 30 днів в залежності від складності та критичності запиту
				Для критичних запитів через Контакт-центр або <u>«Вказати назву системи підтримки»</u>	
				1 година	8 годин
4.	Пропозиції	➤ Пропозиції з	Канали прийому запитів:	8 годин	Узгоджується

	доопрацювання та розвитку Системи, формування звітів	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Система технічної підтримки «<u>Вказати назву системи підтримки</u>»</li> <li>- Електронна пошта</li> </ul> <p>Передумова виконання:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- підтвердження Відповідальною особою Замовника в Системі технічної підтримки запиту або</li> <li>- повинен бути доданий до Запиту відсканований офіційний лист Замовника зі змістом Запита</li> </ul> <p>Обмеження за кількістю запитів: не більше 5 запитів в місяць</p>		окремо
--	--	---	--	--------

\* Мінімальний проміжок часу, в який буде перша реакція від Служби підтримки з рекомендаціями (або за уточненнями). Відраховується з часу публікації заявки в Системі технічної підтримки.

\*\* Очікуваний час, протягом якого Служба підтримки видає рішення або консультацію. Може змінюватися залежно від повноти опису завдання (+ час для уточнень) і від складності завдання. Співробітник Служби підтримки позначає орієнтовний час після повної оцінки завдання.

**Учасники процедури закупівлі повинні надати у складі своєї тендерної пропозиції:**

1. Гарантійний лист з надання відповідних послуг у кількості, якості та у потрібні терміни. Гарантійний лист має містити заповнену таблицю цього Додатку з зазначенням «Так» або «Ні».

2. Гарантійний лист, який підтверджує, що технічні, якісні, кількісні показники предмета закупівлі відповідають встановленим стандартам та нормативно-правовим актам діючим в Україні.

Примітка. У випадку якщо технічна специфікація містить посилання на конкретну марку чи виробника або на конкретний процес, що характеризує продукт чи послугу певного суб'єкта господарювання, чи на торгові марки, патенти, типи або конкретне місце походження чи спосіб виробництва, вважати вираз «або еквівалент».

Обґрунтування: у разі наявності посилань, вони є необхідними, оскільки за основними характеристиками оптимально відповідають потребам замовника за своїми технічними та якісними характеристиками, наявними процесами та функціями.

Уповноважена особа



Зоріхіна В.В.