

**ОБҐРУНТУВАННЯ**  
**технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, його очікуваної вартості**  
**та/або розміру бюджетного призначення в межах закупівлі**

**UA-2021-12-07-017540-c**

**Замовник:** Державна установа «Урядовий контактний центр» (далі-Центр) (ЄДРПОУ 36521731)

**Місцезнаходження замовника:** 01001, м. Київ, вул. Еспланадна, буд. 8/10

**Категорія замовника:** юридична особа, яка забезпечує потреби держави або територіальної громади.

**Підстава для публікації:** постанова Кабінету Міністрів України «Про ефективне використання державних коштів» від 11 жовтня 2016 р. № 710»

**Предмет закупівлі:** Предмет закупівлі: послуги з розсилки коротких текстових повідомлень, (код за ДК 021:2015 64210000-1 Послуги телефонного зв'язку та передачі даних)

**Технічні та якісні характеристики предмета закупівлі:**

Технічні та якісні характеристики предмета закупівлі визначені відповідно до потреб замовника з метою якісного надання послуг та з урахуванням вимог нормативних документів.

**1. Послуги з розсилки коротких текстових повідомлень повинні передбачати:**

1.1. Надання послуги з передачі повідомлень для Користувачів Операторів рухомого мобільного зв'язку з використанням бездротового доступу до телекомунікаційної мережі України.

Кількість повідомлень, що буде надіслана протягом одного місяця становить орієнтовно 90 000 одиниць, орієнтовне прогнозоване співвідношення повідомлень, відправлених шляхом використання програмного забезпечення «Viber» та звичайних текстових sms-повідомлень складатиме 40% / 60%.

**2. Вимоги до Послуг:**

2.1. Розсилка повідомлень проводиться на користувачів всіх операторів рухомого мобільного зв'язку України, включаючи операторів CDMA.

2.2. Можливість відправки коротких повідомлень за допомогою програмного забезпечення «Viber».

2.3. У разі пересилання повідомлення шляхом використання програмного забезпечення «Viber», при пересиланні повідомлень, якщо доставку не було виконано в Viber канал протягом 1 800 секунд, то повідомлення буде дубльовано в sms канал. Оплата в такому разі за доставлене повідомлення, відправлене шляхом використання програмного забезпечення «Viber» не нараховується.

2.4. Відправка повідомлень проводиться від Альфанумеричного імені Замовника.

2.5. Швидкість розсилки повідомлень - не менше ніж 15 sms/сек.

2.6. Можливість відправки повідомлень 24 години на добу 7 днів на тиждень.

2.7. Можливість відправки довгих повідомлень (більш ніж 160 символів латиницею або 70 символів кирилицею) з можливістю їх «склеювання» на кінцевому обладнанні Абонент в одне повідомлення.

2.8. Забезпечення безперебійної роботи web-інтерфейсу 24/7. Можливість відправки повідомлень в будні, вихідні та святкові дні.

2.9. Висока пропускну здатність платформи. Висока швидкість доставки повідомлень (від 200 повідомлень / сек).

2.10. Можливість відправки сервісного і рекламного трафіку в додаток Viber. Ідентифікація по імені відправника і логотипу.

2.11. Можливість розсилки в комбінованому режимі (Viber + SMS). Відправка різних текстів в різні канали - Viber і SMS.

2.12. Можливість відправки зображень, наявність кнопок з переходами по URL.

2.13. Управління розсилками і перегляд детальної статистики по здійсненню SMS / Viber розсилок:

- можливість управління періодом розсилки (налаштування пріоритетів відправки для різних груп повідомлень, відстрочена відправка), можливість зупинки, скасування, видалення SMS / Viber розсилки;

- створення розсилки;

- перевірка номерів на дублювання, Black листи;

- перегляд і вивантаження статистики розсилок: повний деталізований звіт по розсилці (назва розсилки, тип, статус доставки, текст повідомлення, про причину недоставки повідомлень, наявність звіту за статусом повідомлень «переглянуто / відкрито користувачем»);

- збереження історії розсилок в web-інтерфейсі (12 місяців) для можливості перегляду інформації щодо розсилок;

2.14. Коректна обробка мультипакетних SMS (що складаються з 2-х і більше частин SMS).

2.15. Можливість онлайн запиту статусів SMS (наприклад, по API).

2.16. Наявність функції пошуку розсилок по номеру телефону Абонента за заданий період.

2.17. Можливість блокування дублікатів повідомлень на основі аналізу номера відправника, одержувача, тексту повідомлення.

2.18. Можливість установки обмежень по кількості відправлень повідомлень на один номер. Блокування відправки SMS на недійсні номери. Можливість вивантаження звіту таких номерів.

2.19. Можливість інтеграції з ПЗ Замовника будь-якого рівня складності (інтеграція з CRM системою Замовника, автоматизація SMS-розсилок по API).

2.20. Наявність особистого кабінету.

2.21. Можливість доопрацювання особистого кабінету і звітів на вимогу Замовника.

2.22. Наявність цілодобової технічної підтримки 24/7.

2.23. Виділені аккаунт-менеджери (не менше 2-х осіб). Оперативність і висока якість обслуговування.

2.24. Сервери Виконавця повинні бути розташовані на території України.

2.25. Захист і шифрування даних. Доступ до особистого профілю і управління повинен здійснюватися по захищених каналах передачі даних (https).

2.26. Можливість підключення та інтеграції за протоколами: HTTPS, SMPP, JSON, API, XML, API.

2.27. Додаткові сервіси: Public чати в Viber, реклама в Viber, Чат боти, 2 way messaging, 2FA, VoIP- телефонія, War-Push, SMS2Voice повідомлення, Push-повідомлення в мобільний додаток; Інтерактивні розсилки (з використанням короткого номера), USSD запити.

2.28. Безкоштовні доопрацювання API на вимогу Замовника.

2.29. Деталізований звіт про передані повідомлення повинен містити інформацію про статус повідомлення. Статуси повідомлень: «прийнято», «не прийнято», «передано», «доставлено», «помилка», який доступний для вивантаження в особистому кабінеті або за вимогою Замовника.

2.30. Статистична інформація по розсилкам повідомлень повинна надаватися не менше ніж один раз на місяць, або додатково на вимогу Замовника. В усіх звітах, які будуть генеруватися, вказується Київський час.

2.31. Статистична інформація по розсилкам повідомлень надається в \*.csv та/або \*.txt форматах та доступна для завантаження в особистому кабінеті.

2.32. Для забезпечення роботи з діючим програмно-технічним комплексом (ПТК) Замовника по формуванню передачі повідомлень та контролю їх доставки Виконавець повинен забезпечити організацію шлюзу з даним ПТК.

2.33. Для забезпечення адаптації та тестування програмного забезпечення Виконавця останньому надається термін 14 календарних днів з моменту укладання договору для виконання зазначених вище адаптації та тестування.

2.34. До сплати повинні бути враховані тільки доставлені повідомлення.

2.35. Строк життя повідомлення встановлюється Замовником самостійно під час формування розсилки, але не більше 259 200 секунд.

### **3. Якість послуг, технічна підтримка.**

3.1. Проблеми з надання послуг можуть бути:

- запланованими, внаслідок проведення планових робіт Виконавцем. Запланована недоступність Послуг (ЗНП);

- пов'язаними з аварійною недоступністю Послуг (АНП).

3.2. Проведення Виконавцем планових робіт може призводити до ЗНП на час проведення цих робіт, та не повинна призводити до АНП.

3.3. Виконавець повинен проводити планові роботи в період з 23:00 до 08:00 год.

3.4. Загальна тривалість ЗНП для Послуг повинна становити не більше 8 годин на місяць.

3.5. При поданні повідомлення (звернення) про виявлене АНП Замовником, Виконавець фіксує звернення про виявлене АНП в журналі робіт та приймає міри щодо його усунення. При цьому, Виконавець протягом години після прийому такого звернення оцінює орієнтовний час відновлення доступності Послуг та повідомляє його Замовнику таким самим чином, яким було отримано повідомлення про АНП від Замовника.

3.6. Початком періоду АНП вважається отримання Виконавцем від Замовника повідомлення за телефоном, або на електронну адресу представників технічної підтримки Виконавця за фактом недоступності Послуг.

3.7. Служба технічної підтримки Виконавця повинна працювати цілодобово.

### **Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення:**

Очікувана вартість закупівлі формувалась із середніх цін комерційних пропозицій, наданих суб'єктами господарювання.

**Очікувана вартість** 311 973,12 грн. (триста одинадцять тисяч дев'ясот сімдесят три грн. 12 коп.) з ПДВ