

ОБҐРУНТУВАННЯ

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

UA-2022-12-01-015814-a

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: Послуги з продовження технічної підтримки для продуктів Cisco та Corezoid Process Engine (ДК 021:2015: 72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою).

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.

Технічні вимоги

№ з/п	Технічні характеристики
1	Перелік обладнання та програмного забезпечення, що має охоплювати Сервісний пакет, наведені в Таблиці 1.1.
2	Сервісний пакет має відповідати умовам Cisco SMARTnet 8x5xNBD, та включати наступні послуги: <ul style="list-style-type: none">● Безкоштовна заміна несправного обладнання або його складових частин протягом наступного дня з моменту встановлення несправності та необхідності заміни обладнання (у випадку виникнення критичної несправності, яка може у будь-який момент спричинити зупинку усього технологічного процесу Замовника);● Послуги з технічної підтримки повинні розповсюджуватися як на саме обладнання та програмне забезпечення, так і на їх складові частини (модулі, лінійні карти, трансівери, ліцензії тощо);● Приймання запитів на обслуговування протягом 24 годин на добу, 7 днів на тиждень, включаючи вихідні та святкові дні, за телефоном, факсом, електронною поштою або через веб-сайт;● Реагування на запити на обслуговування протягом 2-х годин з моменту отримання запиту;● Надання консультацій телефоном та електронною поштою з питань налаштування і експлуатації обладнання в робочі дні з 9.00 до 18.00 години (відповідно до програми обслуговування 8x5xNBD);● Технічна підтримка цілодобово у робочі, вихідні та святкові дні (відповідно до програми обслуговування 8x5xNBD)● Діагностика несправності апаратної частини обладнання дистанційно (по телефону або електронною поштою);● Авторизований доступ до веб-сайту виробника (www.cisco.com) з можливістю завантаження основних та перехідних версій програмного забезпечення;● Доступ до закритої частини веб-сайту виробника (www.cisco.com) і онлайн бази знань виробника з технічною інформацією та спеціалізованими інструментами;● Постійний (протягом 24 годин на добу, 7 днів на тиждень) доступ до Центру Технічної Підтримки Виробника (Cisco TAC), електронною поштою або по телефону.
3	Термін дії Сервісного пакету не менше ніж 12 місяців.

Таблиця 1.1. Перелік обладнання та програмного забезпечення, що має охоплювати Сервісний пакет.

№ з/п	Найменування	Артикул	Терм ін дії, міс.	К-ть (од.)
1.	Програмна продукція On-Premises PCCE Premium Concurrent Agent	A-FLEX-PCCE-P-C	12	19
2.	Програмна продукція On-Premises PCCE Standard Concurrent Agent	A-FLEX-PCCE-S-C	12	100
3.	Програмна продукція NU On-Premises Calling Enhanced	A-FLEX-NUPL-E	12	250
4.	Програмна продукція SWSS UPGRADES Embedded License, Cisco UC Virt. Foundat	CON-ECMU-VMWVS6FN	12	2
5.	Програмна продукція SWSS UPGRADES CSR 1000V e-PAK 50Mbps AppX Package	CON-ECMU-LCSRAMP	12	1
6.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD Cisco Business Edition 7000H Server, Exp	CON-SNT-BE7HM40K	12	2
7.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD Cisco Business Edition 6000M Svr (M4), E	CON-SNT-BE6M4M4K	12	2
8.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD Unified Border Element	CON-SNT-ASRC100P	12	1
9.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD UCS B 5108 OS AC2 Chassis	CON-SNT-B5108AC2	12	1
10.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD UCS 6324 In-Chs FI w/4 UP 1x40G E-Port	CON-SNT-FIM6324	12	1
11.	Сервісний пакет SNTC 8X5XNBD UCS B200 M4	CON-SNT-B200M4U	12	4
12.	Сервісний пакет SNTC 8X5XNBD UCS B200 M4	CON-SNT-B200M4U	12	1
13.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD Cisco Catalyst 3850 24 Port 10G Fiber Sw	CON-SNT-WS850XSE	12	2
14.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD ASA 5516-X with Firepower Threat Defense	CON-SNT-ASA5K16F	12	2
15.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD Catalyst 2960 Plus 48 10/100 PoE + 2 100	CON-SNT-WSC296SS	12	3
Всього:				391

ВИМОГИ ДО ПРОГРАМНОГО ПРОДУКТУ Corezoid Process Engine

1.1. Функціональні вимоги:

Програмний продукт Corezoid Process Engine (далі – Платформа) повинен надавати можливість звернень у чаті користувачам через наступні канали:

- Віджет на веб-сайті;
- Месенджери Viber, Telegram, Apple Business Chat, Google Business Messages, Whats app for business, Facebook messenger;
- E-mail;
- iOS, Android додатки;
- Interactive voice response (IVR);
- Можливість легкої інтеграції із будь-якими внутрішніми і зовнішніми API;
- Можливість інтеграції з Verint Text API;
- Частиною Платформи має бути робоче місце консультанта чату;
- Платформа повинна надавати можливість налаштовувати автоматичні відповіді та будувати селф-сервіси (ботів);

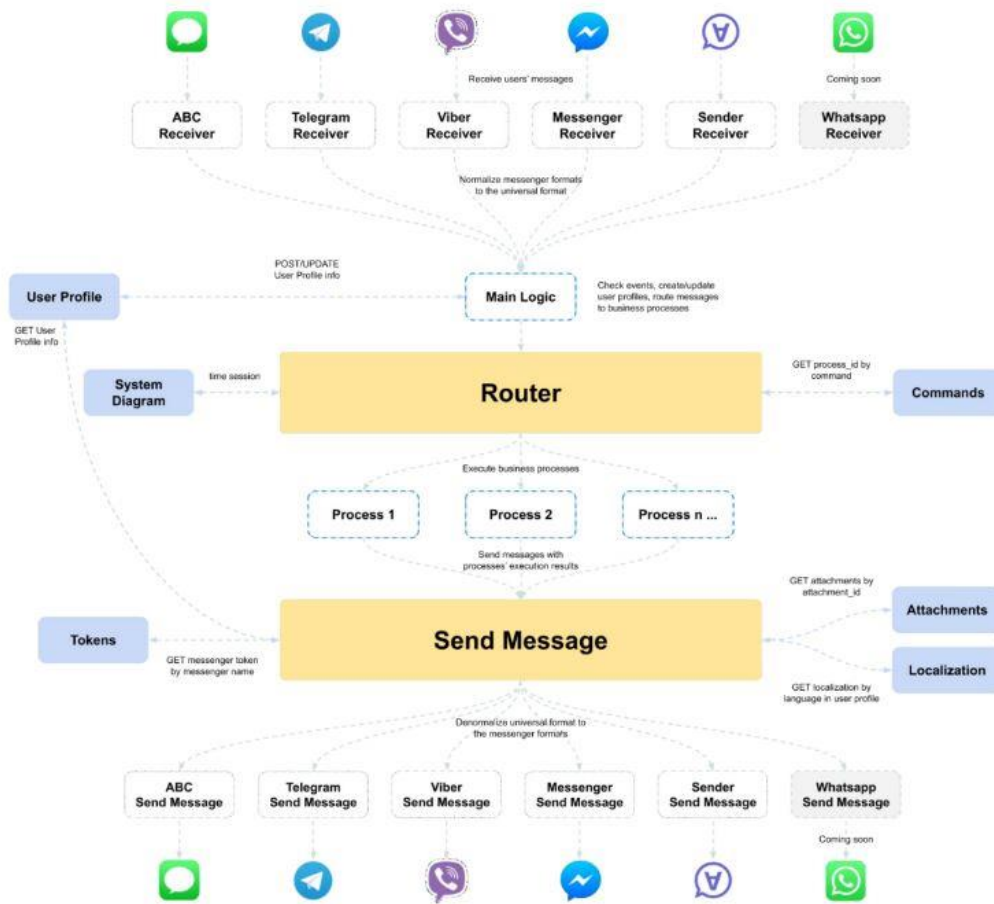
- Платформа повинна давати можливість роботи з формами, зокрема відображати форми у віджеті на веб-сайті. Компонентами форми повинні бути: checkboxes, radio-buttons, action buttons, text fields, drop-down lists;
- Платформа повинна дозволяти створювати універсальні бізнес-процеси, які одночасно працюють у всіх популярних месенджерах, замість розробки окремої бізнес-логіки для кожного месенджера.

1.2. Кількісні вимоги:

- Програмний продукт Corezoid Process Engine&Support - 1 ліцензія.
- Платформа повинна давати можливість підключення не менше 5 месенджерів.
- У Платформи повинна існувати рольова модель управління процесами, не менше, ніж 3 ролі: перегляд, редагування, експлуатація.
- Платформа повинна підтримувати роботу з API не менше, ніж у 3-х форматах: soap, xml, json.
- Платформа повинна підтримувати не менше 6 методів роботи з API: put, get, delete, patch, post, head.
- Платформа повинна забезпечувати навантаження не менше 20 запитів на секунду.
- Платформа повинна мати можливість розгортатися не менше, ніж на 5 хмарних сервісах:
- Amazon AWS, Google cloud platform, Alibaba Cloud, Microsoft Azure.

1.3. Системні Вимоги:

Відповідність наступній архітектурі:



Платформа повинна розгортатись на Centos 7, Redhat 7.

Роль серверів	CPU (Cores)	RAM (Gb)	HDD (Gb)
Зовнішній проксі-сервер	2	4	50
Внутрішній проксі-сервер	2	4	50
Модуль синхронізації	2	4	50
Основний модуль побудови логіки	8	12	500
Модуль відправки повідомлень	4	8	200
Модуль взаємодії зовнішніх API	2	4	30
Система моніторингу процесів	2	4	100
Система резервного копіювання	2	2	2000

Наступної потужності серверів повинно бути достатньо для роботи системи:

1.4. Вимоги до безпеки:

- Повинна бути функція підпису API-запитів сертифікатами та ключами.
- Повинна бути функція авторизації доступів із використанням токенів.

1.5. Вимоги до підтримки:

- Доступ 24/7 до клієнтських сервісів, документації, white papers, та підтримки;
- Доступ до сторінки Health Check Monitoring;
- Рівень обслуговування 24/7;
- Канали підтримки через E-mail / чат / телефон / Месенджери / Service Desk;
- Рівень проблеми та час реакції на загальні звернення до 24 годин, системний збій до 12годин, збій у продуктивному середовищі до 6 годин, зупинка продуктивного середовища до 3 годин;
- Термін дії 12 місяців.

2. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ПЛАТФОРМИ Corezoid Process Engine

2.1. Вимоги до способів та засобів зв'язку для інформаційного обміну між компонентами Платформи

Зв'язок між клієнтськими робочими місцями та Платформою повинен відбуватися по протоколах TCP/IP та HTTPS.

2.2. Вимоги до характеристик взаємозв'язків Платформи з суміжними системами

Платформа має бути побудована на відкритій архітектурі, на базі ядра Linux, що підтримує можливість інформаційного обміну через інтерфейси та стандарти SQL та XML.

2.3. Вимоги до режимів функціонування Платформи

Для Платформи визначені наступні режими функціонування:

- нормальний режим функціонування;
- аварійний режим функціонування.

Основним режимом функціонування Платформи є нормальний режим. В нормальному режимі функціонування Платформи:

- клієнтське програмне забезпечення та технічні засоби користувачів та адміністраторів Платформи повинно забезпечувати можливість цілодобового функціонування Платформи (24/7);
- серверне програмне забезпечення та технічні засоби серверів повинні забезпечувати можливість цілодобового функціонування з перервами на обслуговування;
- обладнання, що складає комплекс технічних засобів, повинно працювати в штатному режимі;
- системне, базове та прикладне програмне забезпечення повинно функціонувати

штатному режимі.

Для забезпечення нормального режиму функціонування Платформи потрібно виконувати вимоги та дотримуватися умов експлуатації програмного забезпечення та комплексу технічних засобів Платформи.

Аварійний режим функціонування Платформи характеризується відмовою одного чи декількох компонентів програмного та (або) технічного забезпечення.

У випадку переходу Платформи в аварійний режим необхідно:

- завершити роботу додатку зі збереженням даних;
- вимкнути робочі станції фахівців;
- вимкнути усе периферійне устаткування;
- виконати резервне копіювання БД.

Після цього необхідно виконати комплекс заходів по усуненню причини переходу Платформи в аварійний режим.

2.4. Вимоги до діагностування Платформи.

Платформа повинна надавати інструменти діагностування основних процесів Платформи, трасування та моніторингу процесу виконання програми.

Компоненти Платформи повинні надавати можливість перегляду діагностичних подій, моніторингу процесу виконання програм. При виникненні аварійних ситуацій або помилок в програмному забезпеченні, діагностичні інструменти повинні дозволяти зберігання повного набору інформації, необхідної розробнику для ідентифікації проблеми.

3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ

3.1. Якість послуг з продовження технічної підтримки для продуктів Cisco та Corezoid Process Engine повинні відповідати технічним умовам та національним стандартам України.

3.2. Послуги з продовження технічної підтримки для продуктів Cisco та Corezoid Process Engine не повинні порушувати діючої політики безпеки інформації в ПАК УКЦ та вимог Комплексної системи захисту інформації ПАК УКЦ.

Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення:

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

Очікувана вартість 4 516 200,00 грн. (чотири мільйон п'ятсот шістнадцять тисяч двісті грн. 00 коп.) з ПДВ