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

UA-2022-12-05-017821-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: Програмне забезпечення (програмна продукція) для системи запису та мовної аналітики (Код за ДК 021:2015 48510000-6 Пакети комунікаційного програмного забезпечення).

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
1. Загальні відомості
1.1 Визначення, позначення та скорочення:

Терміни та скорочення	**Опис**
Урядовий контактний центр, Центр	Державна установа «Урядовий контактний центр»
Система	Програмне забезпечення (програмна продукція) для системи запису та мовної аналітики
ПП	Програмна продукція
ПАК УКЦ	Програмно-апаратний комплекс Урядового контактного центру
КП ПТК НСОЗ	Комп'ютерна програма «Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади»
ЄСОЗ	Єдина система опрацювання звернень до органів виконавчої влади
ОВВ	Органи виконавчої влади
Заявник	громадянин, фізична особа - підприємець, підприємство, установа, організація, орган місцевого самоврядування, що звернувся/звернулась до Урядового контактного центру

2. Вимоги до предмету закупівлі
2.1 Мета
Придбання програмного забезпечення (програмної продукції) для системи запису та мовної аналітики.

2.2 Короткий опис існуючого ПАК УКЦ
2.2.1 Інформаційна довідка
Державна установа «Урядовий контактний центр» як базова складова Єдиної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади у цілодобовому режимі забезпечує

безперебійне функціонування урядової «гарячої лінії» 1545, інших «гарячих ліній» та веб-сайту Центру www.ukc.gov.ua.
Станом на цей час в Урядовому контактному центрі використовується програмне забезпечення Cisco PCCE версії 11.6., програмне забезпечення Corezoid Process Engine.

2.2.2 Призначення ПАК УКЦ

- забезпечення автоматизованої обробки звернень, що надходять від громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування (далі - заявники) на урядову «гарячу лінію» за багатоканальним телефонним номером 1545 та іншими номерами «гарячих ліній», через веб-сайт Центру, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України або засобами альтернативної комунікації, зокрема через особистий (електронний) кабінет, месенджери, чати тощо, посилання на які розміщені на веб-сайті державної установи «Урядовий контактний центр»;
- накопичення інформації, забезпечення функціонування електронної БД звернень, яка забезпечує доступ до інформації органам державної влади, що міститься у цій базі;
- опрацювання телефонних звернень заявників (з обробкою персональних даних заявників): приймання телефонних звернень, їх реєстрація, напрацювання текстів звернень з подальшим надсиланням до органів виконавчої влади на розгляд за компетенцією, формування щоденних, щотижневих, щомісячних, піврічних або річних статистичних та аналітичних інформацій щодо кількості звернень і їх розподілу за основними питаннями;
- взаємодія Центру і ОВВ із забезпечення оперативного розгляду звернень, що надходять на урядову «гарячу лінію» та на інші засоби телекомунікації, забезпечення оперативного контролю та моніторингу інформації щодо стану розгляду та опрацювання звернень;
- забезпечення обміну даними між КП ПТК НСОЗ та системами електронного документообігу (далі - СЕД) органів виконавчої влади, установ, організацій які здійснили інтеграцію СЕД з відповідним прикладним програмним інтерфейсом КП ПТК НСОЗ;
- комплексний аналіз напрацьованої в базі даних інформації для визначення найбільш актуальних проблем;
- забезпечення керівництва оперативною, повною та достовірною інформацією щодо термінів розгляду та якості опрацювання звернень заявників;
- забезпечення комплексного підходу до використання контактних центрів всіх рівнів, телефонних «гарячих ліній», довідкових телефонних служб ОВВ у роботі з громадськістю, запровадження єдиних стандартів реагування на звернення, що стосуються діяльності ОВВ;
- вивчення громадської думки та поширення серед заявників інформації щодо суспільно значущих питань.

2.3 Основні функціональні та технічні вимоги до предмету закупівлі

2.3.1 Вимоги до програмного забезпечення (програмної продукції) Мовної аналітики

Найменування вимоги	Функціональні вимоги
Розпізнавання мови	• Система повинна підтримувати розпізнавання і аналіз розмов українською та російською мовами як окремо, так і одночасно в одній розмові. • Система повинна мати двомовну модель транскрибування дзвінків – українську, російську та українсько-російську з автоматичним визначенням мови у розмові. • Система повинна мати модель мови з підтримкою унікальної термінології та можливість додавати нові слова та терміни без залежності від інженерних ресурсів Виробника. • Система повинна забезпечувати автоматичне транскрибування 100 % записаних розмов в реальному часі.
Функціонал аналітики	• Система аналітики розмов повинна мати змогу аналізувати дзвінки, чати та електронні листи.

Найменування вимоги	Функціональні вимоги
	• Система повинна забезпечувати збір, транскрибування розмов та надавати можливість обробки та аналітики транскрибованих голосових та текстових даних за категоріями та згідно з визначеними темами. • Система повинна мати інструменти створення необмеженої кількості категорій звернень на основі слів і фраз, а також класифікувати розмови по заданих категоріях автоматично. • Система повинна автоматично виявляти емоції в записах розмов. • Система повинна автоматично виявляти тишу (паузи) в записах розмов, в тому числі автоматично підраховувати % тиші. • Система повинна окремо аналізувати розмову оператора і абонента. • Система повинна автоматично обчислювати % розмови оператора і абонента. • Система повинна автоматично визначати перебивання (місця в записі розмови, коли оператор і абонент говорили одночасно) та визначати оператор чи абонент був ініціатором перебивання. • Система повинна мати можливість пошуку по ключових словах або фразах по всій базі дзвінків, чатів та електронних листів. • Система повинна мати можливість установки категорій класифікації розмов за змістом: скарги, повідомлення про проблеми, типові питання, тощо. • Система повинна мати можливість фільтрування дзвінків по категоріях класифікації, по даті, по часу, по ідентифікатору співробітника, по ідентифікатору фізичної або юридичної особи, по довжині дзвінка, по тривалості тиші в дзвінку (утримання на лінії), тощо. • Система повинна мати можливість налагодження процесу ескалації критично важливих дзвінків на наступний рівень обслуговування за допомогою автоматичних тригерів, що можна налаштувати без залучення інженерів. • Система повинна мати можливість формувати звіти у вигляді графіків, таблиць, діаграм та гнучкість у їх налаштуванні без залучення інженерів. • Система має надавати можливість завантаження звітів в документах в форматі excel, PDF. • В системі має бути розвинений функціонал оцінки якості роботи оператора: гнучке додавання карт оцінок, інтерфейс для швидкої оцінки розмови з прослуховуванням та паралельної наявності транскрибованого діалогу, передача зворотнього зв’язку операторам саме у системі, функціонал колаборації супервізорів на платформі, тощо – детальніше у вимогах до робочого місця керівника/спеціаліста з контролю якості обслуговування.
Інтерфейс та інтеграційні можливості	• Система повинна мати інтерфейс українською мовою. • Система повинна дозволяти швидко створювати категорії аналітики за допомогою графічного інтерфейсу і швидко їх редагувати співробітниками Центру без залучення інженерів. • Система має підтримувати можливість інтеграції з будь-якими системами запису розмов та чатів за допомогою API. • Система має підтримувати можливість інтеграції з сервером електронної пошти за допомогою внесення даних сервера до інтерфейсу. • Система має підтримувати можливість інтеграції з CRM-системою за допомогою API.

Найменування вимоги	Функціональні вимоги
	• Система має підтримувати можливість інтеграції з наявною у Замовника програмним забезпеченням Corezoid Process Engine
Робоче місце керівника/спеціаліста з контролю якості обслуговування	• Можливість прослуховувати поточну розмову оператора, залишати відмітки до розмови, або частини розмови, як для оператора, так і окремо для керівника. • Можливість пошуку записаних розмов за різними критеріями, а також створення фільтрів пошуку та збереження вигляду фільтра як окремої «папки» звернень. • Можливість прослуховування записаних розмов групи операторів. • Можливість експорту записаних розмов. • Можливість створювати, редагувати, копіювати листи оцінювання та можливість підтягувати декілька форм оцінювання розмови. • Можливість створювати звіти по оцінених розмовах, якості роботи операторів, тощо. • Можливість працювати з категоріями звернень, створювати нові категорії. • Наявність функцій управління групою. • Наявність на екрані всієї інформації про поточну роботу оператора, в тому числі інформації про отримані оцінки, кількість оцінених розмов, кількість наданих коментарів, призначені завдання для самонавчання, тощо. • Зручний інтерфейс з графічно представленою інформацією (що є також функціональною) про завдання спеціаліста з оцінки якості обслуговування: список операторів до контролю, кількість розмов по кожному оператору до контролю, скільки з них оцінені, скільки ще потрібно оцінити, кількість наданих коментарів, тощо.
Робоче місце оператора в системі аналітики розмов	• Графічно представлені результати роботи оператора: якість обслуговування загальна та деталізація за кожним блоком карти оцінювання. • Можливість продивитися всі свої оцінені розмови та надані коментарі. • Можливість надати свій коментар до оціненої розмови. • Можливість самонавчатися згідно тематик наданих прикладів розмов. • Можливість бачити графік динаміки змін в його якості обслуговування в часі та обирати за який період.

2.3.2 Вимоги до програмного забезпечення (програмної продукції) системи Запису

Найменування вимоги	Функціональні вимоги
Базові вимоги до системи запису	• Система запису повинна мати можливість запису голосового трафіку – вхідні, вихідні та внутрішні дзвінки. • Система запису повинна бути офіційно сертифікована виробником телефонної платформи (Cisco Compatible). • Система запису повинна взаємодіяти з платформою телефонії на рівні сигналізації керування (JTAPI у випадку Cisco) і повинна бути здатна записувати 100% голосового трафіку. • Система запису повинна підтримувати метод запису Cisco Built In Bridge. • У системі запису має бути передбачена можливість, якщо необхідно, записувати частину співробітників компанії з використанням пасивного

Найменування вимоги	Функціональні вимоги
	перехоплення трафіку (SPAN), а частину співробітників з використанням Cisco Built In Bridge в рамках одного сервера запису. • Система запису повинна мати можливість одночасної роботи з кількома CUCM за протоколом JTAPI, з підтримкою запису розмов, що ведуть між абонентами різних CUCM. • Система запису повинна мати можливість запису Hunt груп у CUCM, при цьому в системі повинен відображатися номер внутрішнього телефону, який прийняв дзвінок, а не номер Hunt групи. • Система запису повинна мати можливість інтеграції з корпоративними системами через API (наприклад, CRM).
Інтерфейс користувача, доступ та адміністрування системи	• Система запису повинна мати інтерфейс користувача українською та/або російською мовою. • Разом із записаною телефонною розмовою система запису повинна мати можливість зберігати такі додаткові дані: - АОН (CLID/ANI) – телефонний номер абонента, що викликає; - DNIS – телефонний номер абонента (для вхідного виклику в контакт центр відповідає номеру лінії телефонного апарату фахівця контакт центру); - час початку – час початку телефонної розмови; - тривалість – тривалість телефонної розмови; - ID дзвінка в телефонній системі; - інші параметри, що настроюються. • Пошук у системі запису повинен здійснюватися за будь-якими комбінаціями параметрів, описаних вище. • Доступ до системи повинен здійснюватися через персональний комп'ютер, тонкий клієнт, при цьому для кожного користувача має бути передбачена можливість задавати окремий логін та пароль. • Доступ до системи повинен здійснюватися на основі «Контрольних Листів Доступу» (можливість створювати необмежену кількість груп користувачів та наділення їх відповідними повноваженнями). Система запису повинна мати можливість обмежити доступ за такими параметрами: - доступ до записів на основі внутрішніх телефонних номерів співробітників. - доступ до системи на основі дозволу/заборони дій користувача (прослуховування записів розмов; видалення записів розмов; експортування записів розмов; додавання нових користувачів; зміна правил запису; адміністрування системи). - При додаванні користувача має бути передбачена можливість інтеграції з Active Directory (LDAP). • Система повинна підтримувати наступні режими запису: - тотальний запис за номером телефонної лінії співробітника; - запис певного % дзвінків з телефону або на телефон співробітника; - запис на вимогу (користувач сам визначає, яку розмову записувати); - заборона запису розмов з певних телефонів. • Правила запису в системі повинні відповідати ієрархії користувачів (правило «вищої» групи користувачів повинні мати пріоритет над «нижчими» правилами).
Запис екрану	• Система запису повинна мати можливість проводити запис екрана (декількох екранів) робочої області спеціалістів Центру під час дзвінка.

Найменування вимоги	Функціональні вимоги
	• Система запису повинна мати можливість проводити запис екрана (декількох екранів) робочої області спеціалістів Центру протягом певного періоду, після завершення дзвінка (запис WrapUp). • Система запису повинна мати можливість проводити синхронізацію запису дзвінка та захоплення екрана. • Система запису повинна мати можливість мікшувати запис екрану та запис розмови, як в автоматичному, так і в "ручному" режимі. • Система запису повинна мати можливість коригувати запис екрану спеціалістів за допомогою правил запису розмов. • Система запису повинна мати можливість використовувати для старту запису екрану номер телефону спеціаліста або AgentID.
Безпека	• Запис розмови повинен зберігатися в одному із загальнодоступних форматів (WAV, MP3). • Система запису повинна мати можливість шифрування файлів із записаними розмовами, при цьому має підтримуватись використання змінних ключів шифрування (підтримка Secure JTAPI, Secure SIP, Secure SRTP, TLS version 1.2. PCI DSS). • Усі дії користувачів у системі повинні фіксуватися та бути доступними в журналі аудиту дій користувача. • Система повинна бути захищена від атак за допомогою підбору паролів шляхом блокування облікового запису при не більше 2-х спроб входу в систему, обліковий запис повинен бути заблокований не менше ніж на 60 хвилин. • Як у разі вдалих, так і у разі невдалих спроб входу в систему, у контрольному журналі має фіксуватися IP адреса, з якої здійснювалася спроба входу або вхід до системи.
Архівація та резервне копіювання	• Система запису повинна підтримувати можливість архівування записаних розмов на зовнішні мережеві сховища. • Система запису повинна підтримувати можливість доступу до записів бази даних про дзвінки після переміщення їх до архіву. • У системі не повинен бути ліцензійно обмежений час зберігання записаної інформації. • Система запису має підтримувати конфігурацію високої доступності (відмовостійкість за рахунок дублювання компонентів).

Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення: Очікувана вартість закупівлі формувалась із середніх цін комерційних пропозицій, наданих суб’єктами господарювання.

Очікувана вартість 5 400 000,00 грн. (п’ять мільйонів чотириста тисяч грн. 00 коп.) з ПДВ