

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

UA-2022-12-06-018730-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 встановлення та налаштування модулів аналітики, звітності та обміну повідомленнями на базі Microsoft з подальшою інтеграцією з комп'ютерною програмою "Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади" (код ДК 021:2015:72260000-5: Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням) .

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. Загальні відомості

1.1. Визначення, позначення та скорочення:

<i>Терміни та скорочення</i>	<i>Опис</i>
БД	база даних
ПЗ	програмне забезпечення
Система, ПТК НСОЗ	комп'ютерна програма «Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади»
ПТК, ПАК УКЦ	програмно-апаратне забезпечення, у тому числі серверне, мережеве, комутаційне обладнання
Урядовий контактний центр, Центр, УКЦ	державна установа «Урядовий контактний центр»
Заявник	громадянин, фізична особа - підприємець, підприємство, установа, організація, орган місцевого самоврядування, що звернувся/звернулась до Урядового контактного центру
Користувачі	користувачі Єдиної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади

1.2. Перелік документів, на основі яких надаються послуги:

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»;
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 р. № 972 «Про реалізацію експериментального проекту із створення «єдиного входу» опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію» (зі змінами);
3. Закон України від 04 лютого 1998 року № 74/98-ВР «Про Національну програму інформатизації» (зі змінами).

1.3. Перелік нормативно-технічних документів, методичних матеріалів:

- Постанова Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 869 «Про затвердження загальних вимог до програмних продуктів, які закуповуються та створюються на замовлення державних органів» (зі змінами);
- Закон України від 01 червня 2010 року № 2297-VI «Про захист персональних даних» (зі змінами);
- Закон України від 05 липня 1994 року № 80/94-ВР «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» (зі змінами);
- НД ТЗІ 3.7-003-2005 «Порядок проведення робіт із створення комплексної системи захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційній системі», затверджений наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 16 травня 2007 року № 93 «Про затвердження Положення про державну експертизу в сфері технічного захисту інформації».

2. Вимоги до послуг з встановлення та налаштування модулів аналітики

2.1. Вимоги до модулю аналітики та звітності

2.1.1. Модуль збору статистики та формування аналітичної звітності повинен мати можливість використовувати весь масив даних, що був накопичений у БД ПАК УКЦ. Усі проектні рішення щодо побудови архітектури ПЗ ПАК повинні враховувати потреби аналітичної підсистеми та забезпечувати її повною, достовірною, не суперечливою та цілісною інформацією.

2.1.2. Модуль повинен забезпечити можливість довільного формування шаблонів звітів за різними параметрами, з урахуванням прав доступу.

2.1.3. Модуль Аналітика та звітність має забезпечувати:

- автоматизацію збору, обробки та аналізу показників статистичної звітності Центру;
- формування довільних вибірок даних статистичної звітності, повинен дозволяти користувачам задавати параметри візуалізації зведених даних у необхідних для виконання аналізу розрізах;
- забезпечувати оперативну побудову і відображення аналітичних звітів на основі інформації, що зберігається, а також дозволяти працювати з показниками (параметрами) візуалізації, після обробки даних;
- автоматизацію контролю статистичних показників, строків (дат), результатів розгляду звернень;
- консолідацію статистичних даних (за різним ознаками, категоріями, розподілом, класифікаторами тощо) і відповідне формування статистичної звітності;
- формування аналітичних звітів, у тому числі діаграм, графіків, інфографіки тощо та їх подальший аналіз;
- можливість формування аналітичних звітів про хід, результати та якість обробки звернень;
- можливість формування звітності щодо заявників у розрізі категорій, соціального стану тощо;
- можливість налаштування нестандартних звітів;
- можливість експорту звітів в форматі XLS/XLSX, PDF, DOC/DOCX, HTML;
- доступ до звітності для керівництва та працівників, які не мають доступу до інших функцій Системи.

2.1.4. Модуль Аналітика та звітність повинен мати функціональність формування щоденних/щотижневих/щоквартальних/піврічних/річних звітів у розрізі тематики/регіонів/якості, етапів та результатів роботи.

2.1.5. У рамках надання послуг повинні бути підготовлені звіти, які відслідковують наявність масових звернень з регіону за схожими параметрами, які інформують про наявність проблеми у регіоні.

2.1.6 Модуль Аналітика та звітність має підтримувати можливість автоматичного формування звітів за розкладом.

2.1.7 Модуль Аналітика та звітність повинен мати вбудований редактор звітів, за допомогою якого повинна бути надана можливість користувачу створення довільних звітів (редагування звітів) в окремій екранній формі.

2.1.8 Модуль Аналітика та звітність повинен мати можливість налаштування загального або обмеженого доступу до форм звітів.

2.1.9. Модуль Аналітика має бути інтегрований з бізнес-процесами наявного в ПАК УКЦ програмного забезпечення Corezoid Process Engine.

2.1.10 Модуль Аналітики має надавати можливість користувачу формувати звіти по процесах Урядового контактного центру в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine, наведених в Таблиці 1.

Таблиця 1

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	Administration DigitalCore	Ядро проекту
2	Administration DigitalCore ->ОТР-авторизація	Відправка текстового повідомлення для входу в програмне забезпечення Sender
3	UKC Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
4	UKC Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
5	UKC Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
6	UKC Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій в програмному забезпеченні
7	UKC Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
8	UKC Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
9	UKC Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
10	UKC Project->Sender-> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
11	UKC Project->Sender-> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
12	UKC Project->Sender-> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Sender
13	UKC Project->Sender-> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
14	UKC Project->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
15	UKC Project->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
16	UKC Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
17	UKC Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

В результаті надання послуг мають бути налаштовані наступні звіти:

1. Квартальний звіт СКМУ;
2. Квартальний звіт Офіс Президента;
3. «Стандарт» звіт для аналітиків Центру;
4. «Стандарт» для відділу прийому звернень отриманих через інтернет;
5. «Стандарт» для відділу 1547;
6. «Кількість відпрацьованих чатів Corezoid» за період відповідно до п.2.1.4;
7. Створення користувацьких звітів за заявкою Замовника протягом року;

В звітах мають бути наступні поля:

- Реєстраційний номер звернення
- Дата створення звернення
- Джерело надходження звернення
- Виконавець звернення
- Перший рівень питання звернення
- Другий рівень питання звернення
- Третій рівень питання звернення
- Текст звернення
- Регіон
- Місто
- Пріоритет
- П.І.Б. заявника
- Адреса заявника
- Контактна інформація
- П.І.Б. автора звернення
- Історія звернення

2.1.9. У рамках надання послуг повинна бути підготовлена документація з покроковою інструкцією користувача та адміністратора модуля Аналітики, яка повинна бути складеною українською мовою та надаватися Замовнику в електронному вигляді в форматі pdf.

2.2 Вимоги до модулю обміну повідомленнями на базі Microsoft Exchange

2.2.1. Налаштування модулю обміну повідомленнями на базі Microsoft Exchange серверах шляхом встановлення та налаштування віртуальних серверів на базі VMware, інтеграції в ПТК НСОЗ повинно забезпечити використання наявного обладнання, системного програмного забезпечення, прикладних засобів та існуючого інформаційного наповнення.

Існуючі підсистеми для автоматичної зміни паролів на серверах:

1. Система віртуалізації VMware 6.5;
2. Міжмережевий екран на базі Cisco ASA;
3. Система збереження даних Dell EMC Unity;

2.2.2 Вимоги до функціоналу системи обміну сервісу обробки електронної пошти.

Послуги з встановлення та налаштування модулів аналітики, звітності та обміну повідомленнями на базі Microsoft Exchange з подальшою інтеграцією з національною системою опрацювання звернень повинні мати наступний функціонал:

- Антиспам;
- Антивірус;
- Захист від 0-day атак;
- Захист від malware;
- Захист від фітінгу;
- Захист від spoofing;
- Репутаційну фільтрацію IP-адресів;
- Інтеграцію з службою каталогів Active Directory;
- Моніторинг email потоків в режимі реального часу з можливістю перегляду деталей по домену та IP адресі;
- статистика в режимі реального часу за неправильними одержувачами, зупинених репутаційної системою, виявленому спаму і вірусами, зупиненому фільтром контенту і очищеними повідомленнями;
- статистика в режимі реального часу за останню годину, день, тиждень і місяць про повідомлення, які були зупинені репутаційним фільтром, відкинуті і прийняті з'єднання, повідомлення, спам і віруси аж до рівня домену і користувача;
- можливість обмежувати e-mail трафік по IP адресі, домену, репутації, адресі відправника конверта за допомогою різних методів. Включаючи, але не обмежуючи таке:
 - максимальна кількість одержувачів на годину;
 - максимальна кількість одержувачів в одиницю часу (на основі адреси відправника конверта);

В результаті надання послуг має бути налаштований :

- поштовий сервер Microsoft Exchange 2016;
- створені поштові скриньки для усіх працівників;
- поштові скриньки мають мати всю наявну інформацію, що буде змігрована з діючого поштового серверу Центру (поштовий сервіс Zimbra).

3. Вимоги до якості послуг та гарантійні зобов'язання

3.1. Виконавець повинен надавати Замовнику послуги, якість яких відповідає законодавству України та загальноприйнятим умовам надання такого типу послуг.

3.2. Послуги вважаються наданими якісно, якщо вони надаються вчасно, в повному обсязі, згідно із відповідними заявками Замовника.

3.3. Виконавець гарантує якість наданих Послуг. Гарантійний строк на Послуги становить 12 (дванадцять) місяців після завершення надання Послуг.

3.4. Якщо протягом гарантійного строку будуть виявлені недоліки, помилки тощо (далі – недоліки) Виконавець зобов'язаний усунути всі виявлені недоліки шляхом їх виправлень протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня повідомлення Замовником.

3.5. За неналежне виконання гарантійних зобов'язань Виконавець несе відповідальність, передбачену договором.

4. Організаційні положення

4.1. Якість послуг повинна відповідати технічним умовам та національним стандартам України.

4.2. Послуги щодо обслуговування та супроводження програмно-технічного комплексу Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади 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 1 016 000,00 грн. (один мільйон шістнадцять тисяч грн. 00 коп.) з ПДВ