

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

**UA-2023-09-01-006550-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 обміну повідомленнями на базі MICROSOFT EXCHANGE 2019 з подальшою інтеграцією з ПТК НСОЗ (код за ДК 021:2015 72260000-5 Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням).

**Мета проведення закупівлі:**

Покращення ефективності внутрішньої комунікації, забезпечення автоматичних сповіщень заявників про зміну статусу звернень та підвищення рівня безпеки електронної комунікації.

**Інформація про технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі**

**1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ**

**1.1. Визначення, позначення та скорочення:**

<i>Терміни та скорочення</i>	<i>Опис</i>
БД	база даних
ПЗ	програмне забезпечення
ППЗ	прикладне програмне забезпечення
ПТК НСОЗ, Система	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
СУБД	система управління базами даних
НСОЗ	Національна система опрацювання звернень
Урядовий контактний центр, Центр, УКЦ	державна установа «Урядовий контактний центр»
СЕД	система електронного документообігу
ОВВ	органи виконавчої влади
Заявник	громадянин, фізична особа - підприємець, підприємство, установа, організація, орган місцевого самоврядування, що звернувся/звернулась до Урядового контактному 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 1 червня 2010 року № 2297-VI «Про захист персональних даних» (зі змінами);
- Закон України від 5 липня 1994 року № 80/94-ВР «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» (зі змінами);
- НД ТЗІ 3.7-003-05 «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 ОБМІНУ ПОВІДОМЛЕННЯМИ НА БАЗІ MICROSOFT EXCHANGE 2019 З ПОДАЛЬШОЮ ІНТЕГРАЦІЄЮ З ПТК НСОЗ**

### **2.1 Вимоги до модулю обміну повідомленнями на базі Exchange**

2.1.1. Налаштування модулю обміну повідомленнями на базі Exchange 2019 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 6.7;
2. Міжмережевий екран на базі Cisco ASA;
3. Система збереження даних Dell EMC Unity;

### **2.1.2 Вимоги до функціоналу системи обміну сервісу обробки електронної пошти**

Послуги з встановлення та налаштування обміну повідомленнями на базі Exchange 2019 з подальшою інтеграцією з ПТК НСОЗ 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 репутаційною 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);

Загальні вимоги:

Виконання встановлення та налаштування Exchange 2019 на віртуальних серверах Vmware.

Забезпечення високої доступності та безперебійності роботи оновленого серверу.  
Підтримка сумісності з наявним апаратним та програмним обладнанням.

#### **Сумісність та інтеграція:**

- Повна сумісність з системою віртуалізації VmWare 6.7.
- Інтеграція з міжмережовим екраном Cisco ASA.
- Сумісність з системою збереження даних Dell EMC Unity.
- Глибока інтеграція з платформою Corezoid, включаючи взаємодію з бізнес-процесами та іншими сервісами.
- Підтримка інтеграції з сервісами, що використовують SMTP для обміну даними.

#### **Безпека:**

- Антиспам-захист з можливістю налаштування.
- Антивірусна перевірка вхідних та вихідних листів.
- Захист від різних видів атак, включаючи 0-day, malware, фітінг та spoofing.
- Репутаційна фільтрація IP-адрес з можливістю ручного коригування.
- Шифрування трафіку та зберігання даних.

#### **Моніторинг та управління:**

- Моніторинг email потоків в режимі реального часу з детальною інформацією.
- Повноцінний журнал подій з можливістю вибіркового аналізу.
- Засоби аналізу та звітності по роботі сервера, включаючи статистику по трафіку, блокуванню та іншим параметрам.

#### **Контроль трафіку:**

- Обмеження трафіку за різними параметрами, включаючи IP, домен, репутацію та ін.
- Ручне керування правилами маршрутизації повідомлень.

#### **Міграція та налаштування:**

- Перенос даних із сервера Exchange 2016 без втрати даних та перерви в роботі.
- Автоматичне створення та налаштування поштових скриньок для всіх користувачів.
- Міграція даних з поштового серверу Exchange 2016.
- Забезпечення автоматичної резервної копії даних.

#### **Системне Оновлення:**

- Перехід на Exchange 2019 вимагає використання Windows Server 2019, тому повинно забезпечуватися відповідне системне оновлення.

**Оптимізація Ядра:**

- Exchange 2019 повинен бути оптимізований для роботи з більшою кількістю ядер (до 48 ядер).

**Оперативна пам'ять:**

- Сервер повинен підтримувати до 256 GB оперативної пам'яті для покращеного кешування даних у Exchange 2019.

**Сховище:**

- Exchange 2019 повинен бути оптимізований для використання твердотільних накопичувачів (SSD) для зменшення часу відповіді для баз даних.

**Безпека:**

- Встановлення Exchange 2019 на Windows Server Core рекомендується для зменшення потенційних векторів атаки та вимог до обслуговування.

**Клієнтська підтримка:**

- Необхідна удосконалена робота з Outlook у Exchange 2019, включаючи кращий алгоритм маршрутизації.

**Функціональні вдосконалення:**

- Використання покращеного алгоритму пошуку Big Funnel.
- Удосконалення в роботі з групами у Outlook.

**Висока доступність:**

- Використання технології MetaCacheDatabase (MCDB) для забезпечення більшої стійкості метаданих бази даних до корупції.
- Реалізація Database Availability Group (DAG) для забезпечення високої доступності поштових баз даних.

**2.2. Вимоги до інтеграції поштової системи з бізнес-процесами Corezoid Engine**

Система повинна забезпечувати автоматичне сповіщення заявників за допомогою електронної пошти під час зміни статусу їхнього звернення.

**2.2.1. Реєстрація Звернення:**

- При відправці звернення через веб-сайт, система автоматично присвоює йому статус "Надіслано".
- Заявнику надсилається електронний лист із підтвердженням про прийом його звернення та інформацією про призначений йому статус.

**2.2.2. Зміна Статусу на "Прийнято на розгляд":**

- Коли звернення проходить первинну обробку та приймається на розгляд, система автоматично змінює його статус на "Прийнято на розгляд".
- Заявнику надсилається електронний лист з інформацією про зміну статусу його звернення.

**2.2.3. Зміна Статусу на "Розглянуто":**

- Після того, як звернення було розглянуто, система автоматично змінює його статус на "Розглянуто".
- Заявнику надсилається електронний лист з інформацією про зміну статусу, а також з коротким описом вирішення його звернення або інструкціями щодо подальших кроків.

**2.2.4. Автоматизація:**

- Система повинна автоматично відстежувати зміни статусів звернень та відправляти сповіщення користувачам.

#### 2.2.5. Шаблони Листів:

- Для кожного статусу повинен бути розроблений відповідний шаблон електронного листа.

- Шаблони повинні бути легко налаштовувані, щоб можна було швидко змінити текст повідомлення чи додати додаткову інформацію.

#### 2.2.6. Безпека:

- Всі електронні листи повинні передаватися через захищене з'єднання.

- Система повинна забезпечувати захист від спам-атак та інших зловмисних дій.

#### 2.2.7. Записи Журналу:

- Всі відправлені сповіщення повинні фіксуватися в журналі системи, де вказується час відправки, отримувач, тема та статус звернення.

### 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 6 (шість) 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 з встановлення та налаштування обміну повідомленнями на базі Microsoft Exchange 2019 з подальшою інтеграцією з ПТК НСОЗ 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** 1 520 000,00 грн (один мільйон п'ятсот двадцять тисяч 00 коп.) з ПДВ