

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

UA-2023-09-01-004235-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, налаштування та впровадження модулю отримання відео-дзвінків на базі Corezoid Engine (код за ДК 021:2015 72260000-5 Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням).

Мета проведення закупівлі:

Необхідно для забезпечення доступного та ефективного обслуговування заявників з різними видами обмежень, зокрема порушенням слуху.

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
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
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 контактного центру
Користувачі	користувачі Єдиної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади
Модуль	модуль отримання відео-дзвінків на базі Corezoid Engine, в тому числі для осіб з порушенням слуху

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 закупаються 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 N 93 «Про затвердження Положення про державну експертизу в сфері технічного захисту інформації».

2. ВИМОГИ ДО ПОСЛУГ З ВСТАНОВЛЕННЯ, НАЛАШТУВАННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ МОДУЛЮ ОТРИМАННЯ ВІДЕО-ДЗВІНКІВ НА БАЗІ COREZOID ENGINE

2.1 Вимоги до модулю отримання відео-дзвінків на базі Corezoid Engine

2.1.1. Модуль отримання відео-дзвінків на базі Corezoid Engine повинен забезпечувати доступність для всіх користувачів, включаючи осіб з різними видами обмежень, такими як порушення слуху. Інтерфейс повинен бути інтуїтивно зрозумілим та відповідати стандартам доступності, забезпечуючи комфортну взаємодію. Модуль повинен підтримувати можливість відеозв'язку, де заявники можуть реєструвати звернення та отримувати консультації через відео, а також мати можливість записувати та зберігати історію дзвінків для подальшого аналізу та звітності.

Також Модуль повинен бути сумісним з різними пристроями та браузерами, щоб забезпечити зручність для користувачів.

Важливою є необхідність інтеграції модуля з існуючими інфраструктурами Центру.

Повинно бути забезпечено використання наявного обладнання, системного програмного забезпечення, прикладних засобів та існуючого інформаційного наповнення.

2.1.2 Вимоги до функціоналу модуля

Послуги з встановлення, налаштування та впровадження Модуля з подальшою інтеграцією з Системою повинні мати наступний функціонал:

Інтерфейс та Користувацький Досвід:

- **Responsive Design:** Використовується Bootstrap 5 або схожі фреймворки для гарантії адаптивності інтерфейсу.
- **Accessibility Features:** Шрифти високого контрасту, масштабування тексту та вбудована підтримка screen readers.
- **Customizable Themes:** Можливість зміни теми інтерфейсу для відповідності корпоративному стилю.

Основний Функціонал Jitsi:

- **Adaptive Bitrate:** Автоматична адаптація якості відео відповідно до швидкості інтернет-з'єднання.
- **Background Noise Cancellation:** Вбудовані алгоритми для подавлення шуму на фоні під час виклику.
- **Speaker Identification:** Візуальне відображення активного учасника розмови під час групового виклику.

Фіксація та Статистика Викликів:

- **Tagging and Categorization:** Можливість додавання тегів та категоризація викликів для легшої навігації та аналізу.
- **Real-time Monitoring:** Жива статистика викликів, яка відображає поточний статус, тривалість, кількість учасників тощо.
- **Anomaly Detection:** Алгоритми виявлення аномалій, які підсвічують нестандартні або підозрілі виклики для подальшого аналізу.

Безпека та Конфіденційність:

- **Audit Logs:** Детальні журнали аудиту, які фіксують всі дії користувачів і системи.
- **Data Retention Policies:** Налаштування політик збереження даних з можливістю автоматичного видалення записів після певного терміну.
- **Role-based Access Control:** Визначення прав доступу на основі ролей користувачів.

Інтеграція та Сумісність:

- **Webhooks:** Можливість відправки сповіщень до інших систем у випадку певних подій (новий виклик, завершення виклику тощо).
- **Browser Compatibility:** Повна сумісність з останніми версіями Chrome, Firefox, Safari та Edge.
- **Mobile SDKs:** Набори розробника для Android та iOS для створення власних мобільних додатків на базі Jitsi.

Деталі Виклику:

- **Дата і час початку/завершення виклику:** Фіксація часового проміжку кожного виклику.
- **Тривалість виклику:** Автоматичний розрахунок тривалості виклику.
- **Ідентифікація оператора:** Визначення оператора, який обслуговував дзвінок.

Якість Обслуговування:

- **Час очікування:** Час, який клієнту довелося очікувати до початку розмови з оператором.
- **Час відповіді:** Швидкість реакції оператора на вхідний дзвінок.
- **Розірвані виклики:** Кількість викликів, які були розірвані до початку обслуговування.

Технічна Інформація:

- **Якість з'єднання:** Параметри мережі, такі як затримка, втрати пакетів, jitter.

- Тип пристрою: Визначення пристрою клієнта (мобільний, настільний, планшет тощо).

Групова Статистика:

- Навантаження на операторів: Середнє число викликів на оператора за зміну/добу.
- Час простою: Загальний час, коли оператор був доступний, але не обслуговував дзвінки.
- Ефективність обслуговування: Відсоток викликів, які завершилися позитивно (вирішенням проблеми, задоволеністю клієнта тощо).

Категоризація Викликів:

- Тип звернення: Скарги, консультації, запити на інформацію тощо.
- Тематика звернення: Розділення викликів за ключовими напрямками (наприклад, технічна підтримка, фінансові питання, загальні консультації).

Зворотний Зв'язок:

- Оцінка виклику: Запит до клієнта оцінити якість обслуговування після закінчення виклику.
- Відгуки клієнтів: Можливість залишити текстовий відгук про якість обслуговування.

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, налаштування та впровадження модулю отримання відео-дзвінків на базі Corezoid 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 1 980 000,00 грн (один мільйон дев'ятсот вісімдесят тисяч грн 00 коп.) з ПДВ