

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

UA-2023-10-24-011582-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 розширення та продовження технічної підтримки для продуктів Cisco та Corezoid Process Engine (ДК 021:2015: 72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою).

Мета проведення закупівлі:

У зв'язку з розширенням штатної чисельності Центру, з метою поліпшення ефективності роботи та забезпечення всіх працівників ліцензіями для телефонів для можливості приймати та здійснювати дзвінки, а також записом розмов, аналітикою та технічною підтримкою.

Інформація про технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі

1. Специфікація та кількісні характеристики предмета закупівлі:

№ з/п	Найменування	Серійні номери обладнання	Кількість	Артикул сервісного пакету/ ліцензії*	Термін дії сервісного пакету/ ліцензії
1.	Програмна продукція On-Premises PCCE Premium Concurrent Agent (A-FLEX-PCCE-P-C)	-	19	A-FLEX-PCCE-P-C	12 місяців
2.	Програмна продукція On-Premises PCCE Standard Concurrent Agent (A-FLEX-PCCE-S-C)	-	200	A-FLEX-PCCE-S-C	12 місяців
3.	Програмна продукція NU On-Premises Calling Enhanced (A-FLEX-NUPL-E)	-	185	A-FLEX-NUPL-E	12 місяців
4.	Програмна продукція Corezoid Process Engine & Support	-	1	-	12 місяців
5.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD Catalyst 2960 Plus 48 10/100 PoE + 2 100 (CON-SNT-WSC296SS)	FCW2132A654 / FCW2132A65D / FCW2132A661	3	CON-SNT-WSC296SS	з 28.12.2023 по 27.12.2024 включно
6.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD UCS B 5108 OS AC2 Chassis (CON-SNT-B5108AC2)	FOX2137P7R5	1	CON-SNT-B5108AC2	з 28.12.2023 по 27.12.2024 включно
7.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD UCS 6324 In-Chs FI w/4 UP 1x40G E-Port (CON-SNT-FIM6324)	FCH21307F2E / FCH21387T3S	2	CON-SNT-FIM6324	з 28.12.2023 по 27.12.2024 включно

№ з/п	Найменування	Серійні номери обладнання	Кількість	Артикул сервісного пакету/ ліцензії*	Термін дії сервісного пакету/ ліцензії
8.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD Cisco Catalyst 3850 24 Port 10G Fiber Sw (CON-SNT-WS850XSE)	FCW2145C0LG / FOC2145X0F6	2	CON-SNT-WS850XSE	з 28.12.2023 по 27.12.2024 включно
9.	Сервісний пакет SNTC 8X5XNBD UCS B200 M4 (CON-SNT-B200M4U)	FCH2144J2DR / FCH2144J2VX / FCH2144J2EJ / FCH2144J2AN / FCH2144J2GN	5	CON-SNT-B200M4U	з 28.12.2023 по 29.02.2024 включно
10.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD ASA 5516-X with Firepower Threat Defense (CON-SNT-ASA5K16F)	JMX2148G1A9 / JMX2148G1AB	2	CON-SNT-ASA5K16F	з 28.12.2023 по 27.12.2024 включно
11.	Сервісний пакет SNTC-8X5XNBD Unified Border Element (CON-SNT-ASRC100P)	-	1	CON-SNT-ASRC100P	з 28.12.2023 по 27.12.2024 включно

2. Технічні та якісні характеристики Сервісного пакету з технічної підтримки Cisco, що включає послуги з подовження розширеної гарантії на заміну обладнання та оновлення програмного забезпечення (далі – Сервісний пакет):

№ з/п	Технічні характеристики
1	Перелік обладнання та програмного забезпечення, що має охоплювати Сервісний пакет, наведені в розділі 1.
2	<p>Сервісний пакет має відповідати умовам Cisco SMARTnet 8x5xNBD, та включати наступні послуги:</p> <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 зазначений в розділі 1.

3. Технічні та якісні характеристики програмної продукції Cisco:

№ з/п	Технічні характеристики
1	Перелік програмної продукції наведені в розділі 1.
2	<p>Програмна продукція On-Premises PCCE Premium Concurrent Agent (A-FLEX-PCCE-P-C)</p> <ul style="list-style-type: none">- обробка вхідних викликів контакт- центру;- налаштування облікових записів фахівців контакт-центру, групування фахівців контакт-центру за їх навичками та кваліфікацією для забезпечення необхідного алгоритму обробки викликів;- забезпечення можливості налаштування та використання в роботі фахівцями контакт-центру web-інтерфейсу з кнопками управління розмовою, інформацією про абонента, довідковою та іншою інформацією, що є необхідною для якісного обслуговування;- здійснення автоматичних вихідних викликів в режимах Preview, Predictive та Progressive з підтримкою функціоналу визначення телефонного автовідповідача (CPA);- звітність щодо роботи фахівців контакт-центру;- обробка електронної пошти (e-mail) та web-chat;- привілеї супервайзера (моніторинг, підслуховування розмови та вторгнення в розмову);- програмне середовище для створення/програмування сценаріїв інтерактивної речової взаємодії (IVR);- замовлення зворотного дзвінка в черзі інтерактивної речової взаємодії (IVR) зі збереженням місця в черзі – «ввічливий» зворотний виклик (Courtesy Callback);- можливість обробки запитів в форматі VoiceXML з шифруванням (Virtual voice browser, VVB);- Забезпечення можливості використання в сценаріях інтерактивної речової взаємодії (IVR) програмного коду на мові програмування Java (з перетворенням його у формат VoiceXML).
3	<p>Програмна продукція On-Premises PCCE Standard Concurrent Agent (A-FLEX-PCCE-S-C)</p> <ul style="list-style-type: none">- обробка вхідних викликів контакт- центру;- налаштування облікових записів фахівців контакт-центру, групування фахівців контакт-центру за їх навичками та кваліфікацією для забезпечення необхідного алгоритму обробки викликів;- забезпечення можливості налаштування та використання в роботі фахівцями контакт-центру web-інтерфейсу з кнопками управління розмовою, інформацією про абонента, довідковою та іншою інформацією, що є необхідною для якісного обслуговування;- здійснення автоматичних вихідних викликів (тільки режим Preview) з підтримкою функціоналу визначення телефонного автовідповідача (CPA);- звітність щодо роботи фахівців контакт-центру;- програмне середовище для створення/програмування сценаріїв інтерактивної речової взаємодії (IVR);- замовлення зворотного дзвінка в черзі інтерактивної речової взаємодії (IVR) зі збереженням місця в черзі – «ввічливий» зворотний виклик (Courtesy Callback);- можливість обробки запитів в форматі VoiceXML з шифруванням (Virtual voice browser, VVB);- Забезпечення можливості використання в сценаріях інтерактивної речової взаємодії (IVR) програмного коду на мові програмування Java (з перетворенням його у формат VoiceXML).
4	<p>Програмна продукція NU On-Premises Calling Enhanced (A-FLEX-NUPL-E)</p> <ul style="list-style-type: none">- налаштування взаємодії з голосовими шлюзами та корпоративною телефонією по протоколу SIP (Session Initiation Protocol);- забезпечення функціоналу програмування мелодії під час утримання дзвінка на лінії (Music on Hold), трансферу дзвінка на іншого фахівця, який використовує в своїй діяльності АПК (далі – фахівець контакт-центру), підключити до виклику декілька абонентів, відповіді на дзвінок на будь-якому апаратному або програмному телефоні групи фахівців;

	<ul style="list-style-type: none"> - можливість фахівцям контакт-центру прослуховувати поточні розмови інших фахівців, підключитися в розмову іншого фахівця або переключити розмову на себе в режимі реального часу за допомогою технології Built-in-Bridge; - реєстрація апаратних та програмних телефонів фахівців контакт-центру, управління станом готовності обслуговування (наприклад, «готовий» або «не готовий») вхідних викликів від абонентів. - забезпечення мобільного та віддаленого підключення телефонів (Mobile and Remote Access, MRA) фахівців контакт-центру, які не перебувають у корпоративній мережі; - забезпечення сумісності та взаємодії програмно-апаратного комплексу контакт-центру з відео-терміналами різних виробників з використанням різних протоколів; - можливість відео зв'язку фахівців контакт-центру з абонентами, які не перебувають у корпоративній мережі; - забезпечення шифрування даних апаратних або програмних телефонів фахівців контакт-центру поза межами корпоративної мережі.
5	Термін дії програмної продукції зазначений в розділі 1.

4. Для підтвердження законності надання запропонованих послуг на території України учасник повинен надати лист(и) в довільній формі від виробника або офіційного представництва компанії-виробника, адресованих на ім'я Замовника та з посиланням на дану процедуру закупівлі. В листі(ах) обов'язково повинно бути зазначено про наявність у учасника статусу партнера (посередника), а також права здійснювати продаж продуктів (сервісів) виробника на території України.

5. Технічні та якісні характеристики програмної продукції Corezoid Process Engine

Функціональні вимоги:

Програмна продукція Corezoid Process Engine (далі – Платформа) повинна 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.

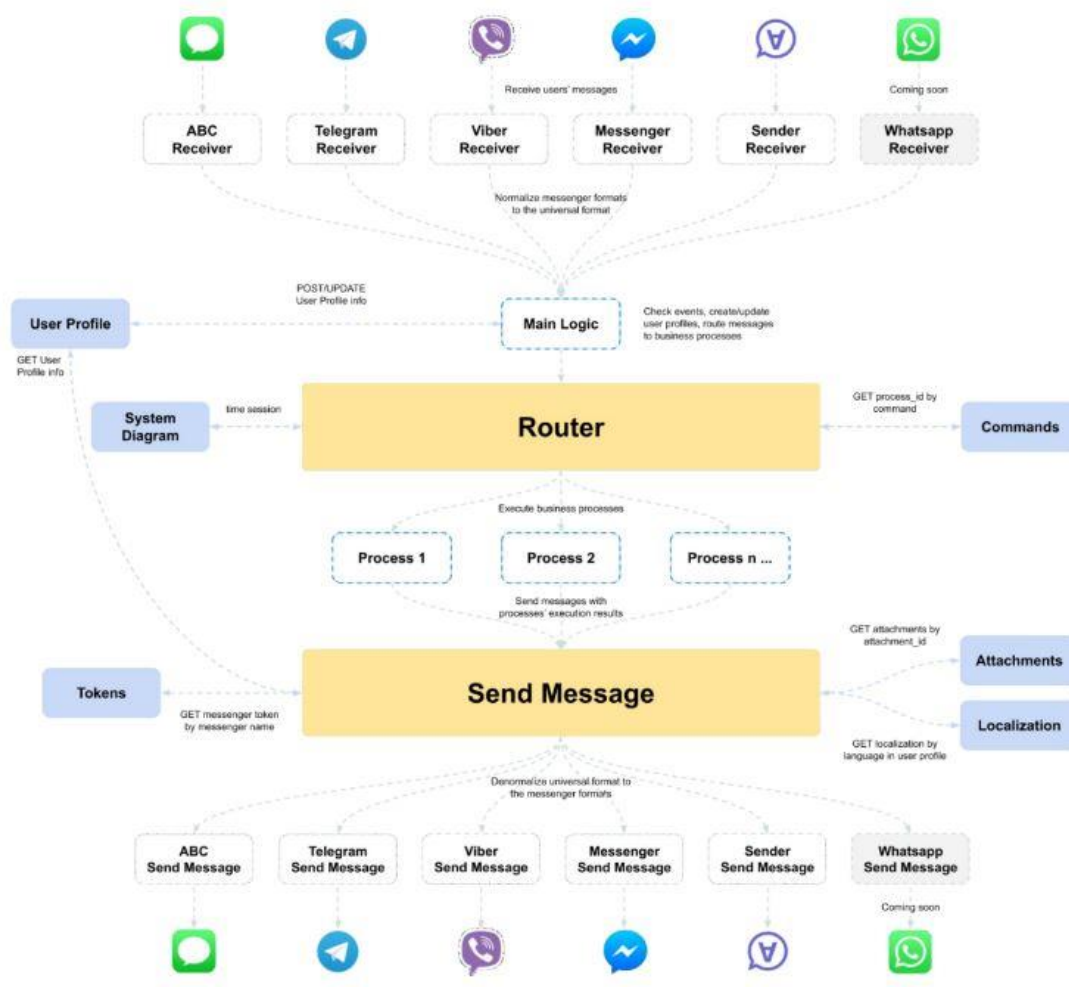
Кількісні вимоги:

- Програмна продукція 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.

Системні Вимоги:

Відповідність наступній архітектурі:



Платформа повинна розгорнутись на Centos 7, Redhat 7.

Наступної потужності серверів повинно бути достатньо для роботи Платформи:

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

Вимоги до безпеки:

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

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.

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

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

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.

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 в 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.

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.

6. Організаційні положення

6.1. Якість послуг з продовження технічної підтримки для обладнання та програмної продукції Cisco та Corezoid Process Engine повинні відповідати технічним умовам та національним стандартам України.

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

7. Для підтвердження законності надання запропонованих послуг на території України учасник повинен надати лист(и) в довільній формі від компанії-виробника або дистриб'ютора, адресований(х) на ім'я Замовника та з посиланням на дану процедуру закупівлі. В листі(ах) обов'язково повинно бути зазначено про наявність у учасника статусу партнера (посередника), а також права здійснювати постачання продуктів (сервісів) виробника на території України.

Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення:

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

Очікувана вартість 5 950 000,00 грн (п'ять мільйонів дев'ятсот п'ятдесят тисяч грн 00 коп.) з ПДВ