

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

**UA-2023-11-30-014644-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) Ender Turing для розширеного функціоналу звітності  
ДК 021:2015: 48510000-6 Пакети комунікаційного програмного забезпечення

## **1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ**

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

<b>Терміни та скорочення</b>	<b>Опис</b>
Урядовий контактний центр, Центр	Державна установа «Урядовий контактний центр»
ПП	Програмна продукція
ПАК УКЦ	Програмно-апаратний комплекс Урядового контактного центру
Система, 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

### **1.2 Перелік документів, на основі яких здійснюється закупівля.**

Закон України «Про Національну програму інформатизації».

Комплекс стандартів на автоматизовані системи (ДСТУ 2851-94, ДСТУ 2853-94).

### **1.3 Перелік нормативно-технічних документів, методичних матеріалів.**

Закон України «Про захист персональних даних».

Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах».

Постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень».

Постанова Кабінету Міністрів України від 4 лютого 1998 року № 121 «Про затвердження переліку обов'язкових етапів робіт під час проектування, впровадження та експлуатації засобів інформатизації».

РД 50-34.698-90. Методичні вказівки. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Автоматизовані системи. Вимоги до змісту документів.

Комплекс стандартів на автоматизовані системи ( ДСТУ 2853-94 та інші).

НД ТЗІ 3.7-003-05 «Порядок проведення робіт із створення комплексної системи захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційній системі».

## 2. ВИМОГИ ДО ПРЕДМЕТУ ЗАКУПІВЛІ

### 2.1 Мета

Розширеного функціоналу звітності існуючого програмного забезпечення (програмної продукції) Ender Turing.

### 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](http://www.ukc.gov.ua).

Станом на цей час в Урядовому контактному центрі використовується програмне забезпечення Cisco PCCE версії 11.6.

#### 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 ОБВ 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 ОБВ у роботі з громадськістю, запровадження єдиних стандартів реагування на звернення, що стосуються діяльності ОБВ;

- 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) функціонального модулю *Enhanced Quality Management Pack for Ender Turing Contact Center Performance Management Platform*

Функціональний модуль *Enhanced Quality Management Pack for Ender Turing Contact Center Performance Management Platform* (ET-SPAN-PERF-ENHP) дозволяє змінити логіку формування «скоркарт» та «панелі приладів» (візуальні борди), використовувати кастомний звіт щоденних завдань контролерів «ToDo list».

#### Функціонал «скоркарт»

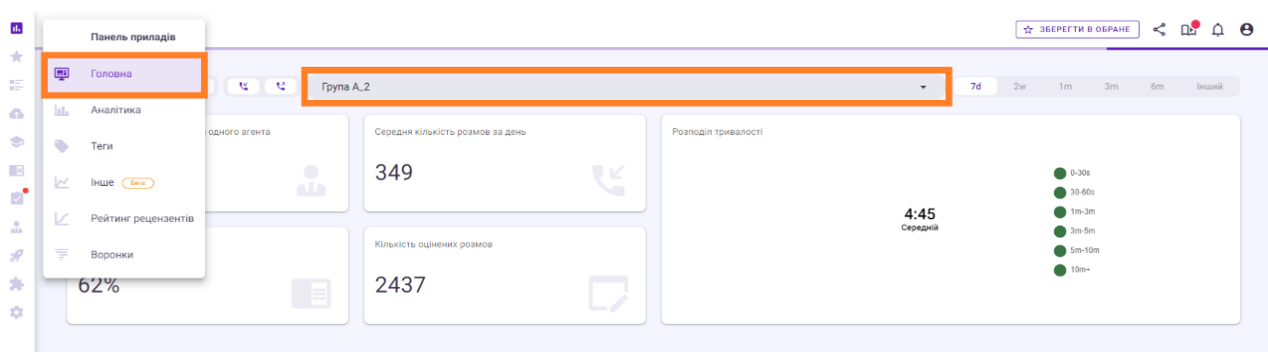
Для функціоналу «скоркарт» модуль дає можливість додавати пункти з вагою 0, які можуть «обнуляти» скоркарту контролеру за необхідності (у разі недотримання критичного критерію):

Грубі порушення 0 / 4 (0%)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Завершення розмови в односторонньому порядку	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ігнорування фахівцем критики щодо дій працівників Центру	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Неповажне ставлення до заявника	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Недбалість фахівця	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Таким чином контролер має можливість обрати причини «обнулення» розмови. Максимально можлива оцінка консультанта при цьому 100 зі 100 балів, а мінімальна 0 зі 100.

### Функціонал «панелі приладів»

Для «панелі приладів», на вкладці «Головна» модуль розширяє можливості аналітики керівниками, додаючи додатковий мульти-вибір команд з можливістю обрати всі команди для формування звітів:



### Функціонал щоденних завдань «ToDo-list»

Функціонал щоденних завдань контролерів «ToDo-list» дозволяє назначити певний відсоток викликів на контролера та вивантажити кастомний звіт з результатами роботи контролерів в excel.

Звіт включає в себе поля:

- ✓ фіо контролера;
- ✓ фіо оцінюваного консультанта;
- ✓ зміна – команда консультанта;
- ✓ фродове правило – набір правил (визначає Замовник власноруч через автоматизацію, зокрема і як певний відсоток від дзвінків) за якими дзвінки потрапляють в список щоденних завдань контролера;
- ✓ дата прослуховування – дата в форматі дд.мм.рррр;
- ✓ дата розмови – дата в форматі дд.мм.рррр;
- ✓ час розмови – час в форматі чч:мм:сс;
- ✓ оцінка – від 0 до 100.

#### 2.4 Кількісні вимоги щодо предмету закупівлі

№	Опис / характеристика	Одиниця виміру	Кількість
1	Програмна продукція: примірник комп'ютерної програми Enhanced Quality Management Pack for Ender Turing Contact Center Performance Management Platform (ET-SPAN-PERF-ENHP)	шт.	1

### **3. ЯКІСТЬ, ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 3.1. Якість програмного забезпечення (програмної продукції) повинна відповідати технічним умовам та національним стандартам України.
- 3.2. Програмне забезпечення (програмна продукція) не має порушувати діючої політики безпеки інформації в ПАК УКЦ та вимог Комплексної системи захисту інформації ПАК УКЦ.
- 3.3. Супроводжувальна технічна документація в тендерній пропозиції повинна подаватись українською мовою.

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

**Очікувана вартість 715 000,00 грн з ПДВ**