

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

UA-2023-12-04-019160-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 оновлення програмного коду електронного кабінету керівника ДК 021:2015: 72310000-1 Послуги з обробки даних

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»
ОВВ	органи виконавчої влади
Заявник	громадянин, фізична особа - підприємець, підприємство, установа, організація, орган місцевого самоврядування, що звернувся/звернулася до Урядового контактного центру
Користувачі	користувачі Єдиної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади
ЕКК	Електронний кабінет керівника

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:

- 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 ОНОВЛЕННЯ ПРОГРАМНОГО КОДУ ЕЛЕКТРОННОГО КАБІНЕТУ КЕРІВНИКА

2.1 Вимоги до електронного кабінету керівника

2.1.1. Оновлення програмного коду електронного кабінету керівника повинно гарантувати безпеку та захист конфіденційності даних користувачів. Оновлення повинні включати новий функціонал для поліпшення ефективності роботи, враховуючи зміни в потребах користувачів та швидкозмінюючомуся середовищі. Застосовувати інтегровані заходи безпеки даних та забезпечувати сумісність з попередніми версіями ЕКК.

Оновлення повинні бути орієнтовані на збереження користувацької сумісності, надавати безперервний доступ до функцій та забезпечувати зручний інтерфейс взаємодії з системою. Важливо враховувати інтеграцію оновленого коду з існуючою інфраструктурою Центру, забезпечуючи використання наявного обладнання та існуючого інформаційного наповнення.

Оновлення має забезпечити можливість відображення топ-10 питань за день, тиждень, місяць, рік та обраний період. Користувачі повинні мати доступ до детальної інформації, включаючи номери звернень та обрані ОВВ.

Додатково до діаграм, розміщення топ-10 питань по областях, оновлення повинно надавати інформацію на картограмі для зручного візуального аналізу та звітності.

Виведення протермінованих звернень з можливістю вибору періоду, використання стандартних налаштувань в кабінеті та можливість вивантаження інформації в Excel, включаючи номери звернень та список ОВВ.

Надання даних про кількість зареєстрованих фахівців в режимі онлайн, а також інформацію про кількість фахівців, що приймають звернення, а також середню кількість дзвінків та звернень на фахівця.

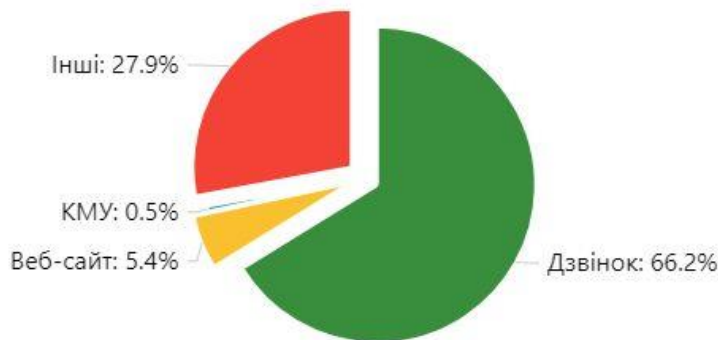
Включення картограм для візуалізації даних по регіонах та можливість вивантаження звітів. Також, надання інформації по чатах, залученим фахівцям, джерелах входу електронних звернень та іншій додатковій функціональності для повноцінної аналітики та взаємодії з системою.

2.1.2 Вимоги до функціоналу ЕКК

Послуги з оновлення програмного коду електронного кабінету керівника повинні мати наступний функціонал:

- **Статистика Топ 10 питань:**
 - Реалізація динамічних графіків та таблиць для відображення та аналізу Топ 10 питань за різні періоди.
 - Можливість фільтрації за різними параметрами та вивантаження даних.
- **Інформація по зверненням на ОВВ та консультаціях:**

- Сегментація та подання статистики окремо для звернень на ОВВ та консультацій.
- Включення інтерактивних графіків та функцій фільтрації.



- **Топ 10 питань по областях:**

- Реалізація інтерактивних картограм для візуалізації та аналізу Топ 10 питань по регіонах та областях.

- **Топ першочергових питань:**

- Виведення інформації з можливістю сортування за періодами та регіонами.
- Інтерактивні картограми для ефективною візуалізації.

- **Протерміновані звернення:**

- Можливість вибору періоду та використання стандартних налаштувань.
- Експорт інформації в Excel для подальшого аналізу.
- Інтерактивні картограми для ефективною візуалізації.

- **Інформація про активність фахівців:**

- Відображення кількості зареєстрованих фахівців з розподілом по скілл-групах.
- Реалізація графіків та діаграм для аналізу динаміки.

- **Статистика по фахівцях:**

- Відображення кількості фахівців, які приймали звернення, і середньої кількості дзвінків/звернень на фахівця.
- Графіки для аналізу ефективності роботи фахівців.

- **Інформація по прийнятим дзвінкам:**

- Реалізація статистики на кожній скілл-групі за різними періодами.
- Можливість вибору періоду вручну та аналізу динаміки.

- **Картограми:**

- Інтеграція вивантаження та інтерактивні картограми для відображення статистики за регіонами.

- **Інформація по чатам:**

- Відображення кількості чатів та питань, інформація про залучених фахівців.
- Графічне відображення динаміки.

- **Джерела Входу Е-звернень:**
 - Відображення джерел входу з можливістю фільтрації та аналізу.
- **Кількість Звернень на різних скіл-групах:**
 - Оновлення першої кругової діаграми для кращого візуального аналізу.
- **Міноборони:**
 - Розгляд можливостей для включення інформації та її аналіз.
- **Інформація по тривогах у Києві:**
 - Врахування, фіксація та аналіз можливих впливів тривог на показники.
- **Топ виконавців та порушників:**
 - Додавання ще однієї діаграми для відображення топ порушників з можливістю вибору періодів.
 - Детальний аналіз динаміки виконання та порушень.
- **Подяки та Скарги:**
 - Реєстрація та відображення скарг в CRM для подальшого аналізу.
 - Аналіз розподілу подяк та скарг за регіонами.

Ці вимоги створені для забезпечення широкого та детального моніторингу роботи контактного центру через електронний кабінет керівника.

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 у відповідності до даних технічних вимог.

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 оновлення програмного коду електронного кабінету керівника 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 885 000,00 грн з ПДВ