

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

UA-2025-12-16-012254-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 обслуговування та супроводження програмно-технічного комплексу Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (ДК 021:2015: 72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою)

Мета проведення закупівлі:

Для забезпечення безперебійної роботи програмно-технічного комплексу Урядового контактного центру (далі - Центру) виникла потреба в проведенні закупівлі послуг з обслуговування та супроводження програмно-технічного комплексу Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі - ПТК) на 2026 рік. Відсутність даних послуг може призвести до значних ризиків в разі виникнення проблем в роботі телефонії, програм запису та аналітики, несправності серверного обладнання та інших компонентів ПТК Центру. Для уникнення таких ризиків потрібно залучити висококваліфікованих спеціалістів, які в режимі 24/7 зможуть надавати невідкладну технічну допомогу, консультацію чи вирішувати проблему, що стосуються роботи ПТК. Враховуючи, перелік програмного забезпечення та обладнання, яке використовується в роботі Центру, працівники виконавця повинні володіти глибокими знаннями в галузі IT-технологій, телефонії Cisco, баз даних, адміністрування операційних систем Linux та Windows та в інших вузькоспеціалізованих програмних продуктах. Також враховуючи, що доступ до систем Центру це доступ і до конфіденційної інформації - наявність в надавача послуг спеціаліста в області інформаційної безпеки.

Інформація про технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі
ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

до послуг з обслуговування та супроводження програмно - технічного комплексу Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади

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/звернулася до Урядового контактного 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 1 грудня 2022 року № 2807-IX «Про Національну програму інформатизації».

1.3. Перелік нормативно-технічних документів, методичних матеріалів:

- Постанова Кабінету Міністрів України від 21 лютого 2025 року № 205 «Деякі питання створення, адміністрування та забезпечення функціонування засобу інформатизації»;
- 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-комунікаційних системах» (зі змінами);
- наказ 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»;
- НД ТЗІ 3.7-003-05 «Порядок проведення робіт із створення комплексної системи захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційній системі».

2. ОПИС ІСНУЮЧОГО ПАК УКЦ

2.1. 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 надсиленням 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 ОВВ із забезпечення оперативного розгляду звернень, що надходять на урядову «гарячу лінію» та через інші засоби телекомунікації, забезпечення оперативного контролю та моніторингу інформації щодо стану розгляду та опрацювання звернень;
- забезпечення обміну даними між Системою та системами електронного документообігу (далі - СЕД) органів виконавчої влади, установ, організацій, які здійснили інтеграцію СЕД з відповідним прикладним програмним інтерфейсом Системи;
- 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 ОВВ у роботі з громадськістю, запровадження єдиних стандартів реагування на звернення, що стосуються діяльності ОВВ;
- вивчення громадської думки та поширення серед заявників інформації щодо суспільно значущих питань.

2.1.2. Опис програмного та апаратного забезпечення, що входить до складу ПАК УКЦ.

Підтримка здійснюється на програмне налаштування апаратних пристроїв, забезпечення раціонального використання програмних та апаратних ресурсів.

2.1.2.1. Сервери Системи:

№ з/п	Виробник	Модель
1.	HP	HP ProLiant DL380 G6 (1 шт.)
2.	HP	HP ProLiant DL360 G6 (1 шт.)
3.	Supermicro	Supermicro X8DTN+-F (5 шт.)
4.	Dell	Unity 300 (1 шт.)
5.	Dell	Dell ME5024 (1 шт.)
6.	Dell	Dell PowerEdge R660 (2 шт.)
7.	Dell	Dell PowerEdge R760 (2 шт.)
8.	Cisco	Cisco UCS C240 M4 (2 шт.)
9.	Cisco	Cisco UCS C220 M4 (2 шт.)
10.	Cisco	Cisco UCS B200 M4 (5 шт.)
11.	Cisco	Cisco UCS B200 M5 (1 шт.)
12.	Cisco	Cisco UCS 5108 Mini з UCS 6324 (1 шт.)
13.	Cisco	Cisco UCS 6324 (2 шт.)
14.	Lenovo	Lenovo SR530 (1 шт.)
15.	Lenovo	Lenovo DE4000H (2 шт.)
16.	Lenovo	Lenovo SR250 (1 шт.)
17.	Cisco	Cisco UCS B200 M5 (3 шт.)
18.	Cisco	Cisco 220 M5 (2 шт.)
19.	Lenovo	Lenovo DM3000H (3 шт.)
20.	Cisco	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance 1U, 1 x NetMod Bay (1 шт.)
21.	Cisco	Firepower 1150 NGFW Appliance, 1U (2шт.)
22.	Lenovo	Lenovo ThinkSystem DM3000H (2 шт.)
23.	Lenovo	Lenovo ThinkSystem SR630 V2 (1 шт.)
24.	Supermicro	Super Server 3CECEF8A (1 шт.)
25.	QNAP	Qnap Model TS-h1886XU-RP (1 шт.)

2.1.2.2. Активне мережеве обладнання:

№ з/п	Виробник	Модель
1.	Cisco	Маршрутизатор Cisco SRW 224 (1 шт.)
2.	Cisco	Комутатор Cisco Catalyst 2960 - 24PC (2 шт.)
3.	Cisco	Маршрутизатор Cisco AS5350XM (2 шт.)
4.	Lenovo	Комутатор Lenovo FC (1шт.)
5.	D-Link	Маршрутизатор D-Link DAP-2553
6.	Cisco	Комутатор Cisco Catalyst 3850-24XS (4 шт.)
7.	Cisco	Комутатор Cisco Catalyst 2960+48PST-S (3 шт.)
8.	Cisco	Міжмережевий екран Cisco ASA ASA5516-FTD-K9 (2 шт.)
9.	Lenovo	Комутатор Lenovo DB620S
10.	Cisco	Комутатор Cisco SB SG500X-48P 48-Port (1 шт.)
11.	Cisco	Маршрутизатор Cisco ISR4431-SEC/K9 (4 шт.)
12.	Cisco	Комутатор Cisco Catalyst 9300T-E (2 шт.)
13.	Cisco	Маршрутизатор Cisco Catalyst C8300-1N1S-6T (2 шт.)
14.	Cisco	Комутатор Catalyst 9200L 48-port PoE (4 шт.)
15.	Cisco	Комутатор Catalyst 9200L 24-port PoE (3 шт.)

2.1.2.3. Програмне забезпечення:

<i>№ з/п</i>	<i>Система</i>	<i>Програмний продукт</i>
1	Служба каталогів і базові мережеві сервіси	Micorsoft Active Directory на базі Windows Server 2016 Microsoft DNS Service Microsoft DHCP Service
2	Поштова система	Microsoft ExchgSvrStd 2019 OLP A Gov Microsoft ExchgStdCAL 2019 OLP A Gov DvcCAL Microsoft Exchange 2019
3	Система резервного копіювання	Hewlett Packard Data Protector 6.11
4	Мережевий екран	Cisco ASA, Cisco Firepower
5	Система IP-телефонії	SW Server: Cisco Unified Communication Manager (CUCM) – 2шт. Cisco IP Contact Center Express (IPCC) – 2 шт. Cisco CCE and CVP Deployment Package M1 у складі з програмною продукцією Cisco , а саме: програмна продукція On-Premises PCCE Premium Concurrent Agent, програмна продукція On-Premises PCCE Standard Concurrent Agent, програмна продукція NU On-Premises Calling Enhanced, програмна продукція CUBE Standard Trunk Session з інтеграцією до ПТК НСОЗ SW Client: CiscoDesktopAgent (на робочих станціях) Cisco History Report (на робочих станціях) Cisco Desktop Supervisor (на робочих станціях)
6	Система віртуалізації	VMware ESXi 6.0 VMware vSphere 6 Standard for 1 processor на 5 серверів у складі з програмною продукцією Basic Support/Subscription VMware vSphere 6 Standard for 1 processor for 1 year VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) у складі з програмною продукцією Basic Support/Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 1 year

№ з/п	Система	Програмний продукт
		VMware vCenter Srv 6 Std for vSph 6 (Per Instance) w/1Yr Support - 1 шт.; VMware vSphere 6 Standard for 1 processor w/1Yr Support – 4 шт.; SQLSvrStdCore ENG LicSAPk OLP 2Lic CoreLic - 8 шт.
7	СУБД	Oracle 19c Microsoft SQLSvrStdCore 2017 OLP 2Lic A Gov CoreLic
8	Система моніторингу	ZABBIX
9	Операційні системи	SUSE Linux Enterprise Server 10 Red Hat Enterprise Linux Windows Server 2008 UbuntuLinux/CentOS Microsoft WinSvrSTDCore 2016 OLP 2Lic A Gov CoreLic Microsoft WinSvrCAL 2016 OLP A Gov DvcCAL WinSvrSTDCore 2019 ENG OLP 16Lic A Gov CoreLic - 12 шт.
10	Система збереження та автоматичної зміни паролів RatticDB	Integrated RatticDB with Pyvol
12	Система обміну повідомленнями	RabbitMQ
13	Програмне забезпечення Corezoid Process Engine	Програмний продукт Corezoid Process Engine
14	Telegram та Viber bot	Доступ заявників до зареєстрованих звернень
15	Мобільний додаток «1545»	Мобільний додаток на платформах Android та IOS.
16	Програмне забезпечення «тонкого клієнта»	Програмне забезпечення Microsoft WinRmtDsktpSrvcCAL 2019 OLP DvcCAL. Програмне забезпечення Microsoft WinSvrCAL 2019 OLP DvcCAL.

2.1.2.4. Прикладне програмне забезпечення Системи:

№ з/п	Модуль	Мова програмування	Призначення
1	Управління зверненнями	Java 6, JavaScript	Модуль забезпечує повний життєвий цикл та організацію бізнес-процесів опрацювання звернень Заявників

2	Маршрутизації звернень	Java 6	Модуль призначений для організації бізнес-процесів опрацювання звернень на рівні ОВВ
3	Управління послугами	Java 6	Модуль призначений для обліку послуг, що були надані ОВВ
4	Модуль Прийом звернень через e-mail	Java 6	Модуль призначений для організації опрацювання звернень заявників, що надходять електронною поштою
5	Управління базами знань	Java 6	Модуль призначений для надання нормативно-правової та довідкової інформації фахівцям УГЛ під час роботи зі зверненнями Заявників
6	Модуль звітів	MS SQL	Модуль призначений для комплексного аналізу наявної у базі даних інформації про звернення для визначення найбільш актуальних проблем у відповідні періоди часу, отримання за необхідні періоди часу статистичної інформації щодо кількості звернень, їх розподілу за питаннями, порушеними заявниками, за регіональними та територіальними ознаками, за категоріями і соціальним станом заявників тощо
7	Модуль Управління правами доступу користувачів Центру до Системи	Java 6	Модуль призначений для заведення користувачів у Системі, управління ролями, групами користувачів, ведення журналу роботи користувачів. Модуль надає можливість фіксувати час перерви в діяльності, та час старту і завершення роботи фахівця. Модуль надає можливість начальникам змін переглядати статус роботи фахівців
8	Інтеграція з Модулем IP-телефонії	Java 6	Модуль призначений для взаємодії Системи з Модулем IP-телефонії
9	Інтеграція з Active Directory	Java 6	Модуль призначений для взаємодії з Microsoft Active Directory щодо імпорту даних користувачів Системи та їх автентифікації
10	Інтеграція з поштовою інфраструктурою	Java 6	Модуль призначений для взаємодії з Microsoft Exchange щодо прийому та відправки e-mail-повідомлень
11	Вебсайти Урядового контактного центру та особистий кабінет заявника	PHP	Модуль призначений для забезпечення авторизованого доступу заявників та користувачів до інформації та особистого кабінету заявника через Інтернет, відображення інформаційного контенту, статистичних та геоінформаційних даних
12	Модуль реєстрації дзвінків	JavaScript, PHP	Модуль призначений для обробки звернень, які надходять до Центру за різними напрямками. Це включає звернення від громадян, підприємств,

			установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування тощо, які надходять на урядову «гарячу лінію» за багатоканальним телефонним номером 1545, іншими спеціалізованими номерами, через вебсайт Центру, Єдиний вебпортал органів виконавчої влади та вебсайт Офіційного інтернет-представництва Офісу Президента України
13	Модуль чатів	JavaScript, PHP	Модуль чатів спрямований на забезпечення роботи інтегрованої платформи для ефективного обміну повідомленнями між працівниками Центру та заявниками.
14	Архів звернень	Java	Архів звернень призначений для пошуку звернень у CRM шляхом додавання всіх доступних атрибутів електронної реєстраційної картки звернення. Це дозволяє здійснювати більш детальний та точний пошук звернень за різними критеріями.
15	База знань	Java	База знань призначена для забезпечення швидкого доступу до інформації та підвищення ефективності роботи консультантів, забезпечивши зручний доступ до інформації.
16	Модуль навчання	JavaScript, PHP	Модуль навчання призначений для підвищення кваліфікації користувачів системи через навчальні курси, відео-уроки та інші навчальні матеріали. Модуль також забезпечує збір інформації про пройдені навчання та результати тестування.
17	Особистий кабінет користувачів програмно-технічного комплексу Єдиної системи опрацювання звернень	JavaScript, PHP	Модуль призначений для користувачів програмно-технічного комплексу Єдиної системи опрацювання звернень, полегшує управління зверненнями та комунікацію із заявниками
18	Архів	JavaScript, PHP	Модуль «Архів» призначений для забезпечення збереження, упорядкування та доступу до історичних даних і звернень громадян
19	Модуль адміністрування доменів	JavaScript, PHP	Модуль призначений для адміністрування користувачів CRM системи та має забезпечувати функціонал для управління користувачами, ролями, правами доступу та доменами.
20	Особистий кабінет консультанта в програмно-технічному комплексі Центру	JavaScript, PHP	Модуль особистого кабінету консультантів призначений в програмно-технічному комплексі Центру призначений для можливості перегляду аналітично-

			статистичної інформації за показниками роботи (кількість опрацьованих дзвінків, зареєстрованих звернень, кількість чатів тощо).
21	Модуль запису відео дзвінків	.NET	Модуль призначений для автоматичної фіксації (запису) відео сеансу веб-дзвінка, зокрема запис екрана під час консультації з жестовою мовою, та подальшу передачу відеозапису і супровідних даних через Corezoid до інформаційних систем Урядового контактного центру з інтеграцією в CRM.

2.1.2.5. Функціонал процесів Урядового контактного центру в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine :

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	Administration DigitalCore	Ядро проекту
2	Administration DigitalCore ->OTP-авторизація	Відправка текстового повідомлення для входу в програмне забезпечення Simulator
3	UKC Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
4	UKC Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
5	UKC Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
6	UKC Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій в програмному забезпеченні
7	UKC Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
8	UKC Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
9	UKC Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
10	UKC Project->Simulator-> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
11	UKC Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
12	UKC Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator
13	UKC Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
14	UKC Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
15	UKC Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
16	UKC Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Simulator
17	UKC Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.6. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України» у програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	Administration DigitalCore	Ядро проекту
2	Administration DigitalCore ->OTP-авторизація	Відправка текстового повідомлення для входу в програмне забезпечення Simulator
3	Mindov Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
4	Mindov Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
5	Mindov Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
6	Mindov Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій в програмному забезпеченні
7	Mindov Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
8	Mindov Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
9	Mindov Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
10	Mindov Project-> Simulator -> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
11	Mindov Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
12	Mindov Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator
13	Mindov Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
14	Mindov Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
15	Mindov Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
16	Mindov Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Simulator
17	Mindov Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.7. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Міністерство соціальної політики України» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	MINSOC Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	MINSOC Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	MINSOC Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників

4	MINSOC Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	MINSOC Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	MINSOC Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	MINSOC Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	MINSOC Project-> Simulator -> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	MINSOC Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	MINSOC Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator
11	MINSOC Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	MINSOC Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	MINSOC Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	MINSOC Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Simulator
15	MINSOC Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.8. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Міністерство закордонних справ України» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	MZS Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	MZS Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	MZS Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	MZS Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	MZS Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	MZS Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	MZS Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	MZS Project-> Simulator -> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	MZS Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті

10	MZS Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator
11	MZS Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	MZS Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	MZS Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	MZS Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного робота для виклику команди Simulator
15	MZS Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.9. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Міністерство освіти і науки України» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	MON Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	MON Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	MON Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	MON Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	MON Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	MON Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	MON Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	MON Project-> Simulator -> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	MON Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	MON Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator
11	MON Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	MON Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	MON Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу

14	MON Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Simulator
15	MON Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.10. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Міністерство оборони України» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	MOU Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	MOU Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	MOU Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	MOU Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	MOU Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	MOU Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	MOU Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	MOU Project-> Simulator -> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	MOU Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	MOU Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator
11	MOU Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	MOU Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	MOU Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	MOU Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Simulator
15	MOU Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.11. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «чат-онлайн Доступна освіта» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	OSVITA Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	OSVITA Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	OSVITA Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	OSVITA Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	OSVITA Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	OSVITA Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	OSVITA Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	OSVITA Project-> Simulator -> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	OSVITA Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	OSVITA Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator
11	OSVITA Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	OSVITA Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	OSVITA Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	OSVITA Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Simulator
15	OSVITA Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.12. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «чат-online УКЦ» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	UKCO Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	UKCO Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	UKCO Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	UKCO Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	UKCO Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику

6	UKCO Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	UKCO Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	UKCO Project-> Simulator -> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	UKCO Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	UKCO Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator
11	UKCO Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	UKCO Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	UKCO Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	UKCO Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Simulator
15	UKCO Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.13. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Чат-онлайн Dіia.Бізнес» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	DIIA Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	DIIA Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	DIIA Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	DIIA Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	DIIA Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	DIIA Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	DIIA Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	DIIA Project-> Simulator -> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	DIIA Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	DIIA Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator

11	DIIA Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	DIIA Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	DIIA Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	DIIA Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Simulator
15	DIIA Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.14. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Чат-online Національний кешбек» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	CASHBACK Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	CASHBACK Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	CASHBACK Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	CASHBACK Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	CASHBACK Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	CASHBACK Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	CASHBACK Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	CASHBACK Project-> Simulator -> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	CASHBACK Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	CASHBACK Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator
11	CASHBACK Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	CASHBACK Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	CASHBACK Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу

14	CASHBACK Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Simulator
15	CASHBACK Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.15. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Державна служба України з питань праці» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	DSP Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	DSP Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	DSP Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	DSP Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	DSP Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	DSP Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	DSP Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	DSP Project-> Simulator -> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	DSP Project-> Simulator -> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	DSP Project-> Simulator -> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Simulator
11	DSP Project-> Simulator -> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	DSP Project-> Simulator -> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	DSP Project-> Simulator -> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	DSP Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Simulator
15	DSP Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.2. Функціональні підсистеми, що є складовими Системи.

2.2.1. Підсистема мережевих каталогів.

Для забезпечення централізованої автентифікації та авторизації користувачів мережі в Системі застосовується підсистема мережевих каталогів. Усі користувачі, яким необхідно

отримати доступ до ресурсів мережі, проходять автентифікацію та авторизацію, використовуючи ресурси підсистеми мережевих каталогів.

Доступ до підсистеми мережевих каталогів надається всім працівникам Центру, які використовують робочу станцію для виконання своїх посадових обов'язків.

2.2.2. Підсистема електронної пошти.

Дана підсистема призначена для організації обміну поштовими повідомленнями працівників Центру із зовнішніми адресами Інтернет та внутрішніми адресами користувачів Центру.

Доступ до поштової підсистеми надається працівникам, які мають електронну поштову адресу Центру.

2.2.3. Система IP-телефонії.

Підсистема IP-телефонії на базі Cisco UCCE v12 – забезпечує телефонний зв'язок між працівниками Центру та вихід на телефонну лінію загального призначення та автоматизованого розподілу вхідних дзвінків між фахівцями.

Модуль збереження аудіозаписів розмов з аналітикою мови.

2.2.4. Підсистема антивірусного захисту.

Підсистема антивірусного захисту призначена для захисту комп'ютерів і серверів мережі від вірусів і шпигунського програмного забезпечення.

2.2.5. Підсистема обміну даними.

Підсистема обміну даними між працівниками державної установи «Урядовий контактний центр» базується на використанні файлового серверу. Файловий сервер призначений для підтримки спільних ресурсів і зберігання файлів користувачів Системи.

2.2.6. Підсистема резервного копіювання.

Підсистема резервного копіювання призначена для виконання резервного копіювання даних з критично важливих елементів системи (налаштувань).

2.2.7. Підсистема віртуалізації.

Підсистема віртуалізації призначена для реалізації розподілу ресурсів фізичного серверу між декількома віртуальними серверами.

2.2.8. Підсистема обробки звернень Системи.

Безпосередня робота користувачів Системи забезпечується підсистемою обробки звернень комп'ютерної програми «Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади».

До підсистеми обробки звернень мають доступ Користувачі з різними правами доступу до інформації, що в ній обробляється. В підсистемі обробки звернень, Адміністратор здійснює

створення облікових засобів Користувачів в межах підсистеми та призначення їм прав доступу згідно з функціональними обов'язками.

2.2.9. Підсистема технічного захисту інформації.

Підсистема технічного захисту інформації призначена для забезпечення захисту інформації, що обробляється від несанкціонованого ознайомлення, а також здійснення її модифікації.

Підсистема реалізована за архітектурою «Клієнт – Сервер» та забезпечує підключення хостів та серверів до єдиного захищеного інформаційного середовища.

Адміністративна компонента «Модуль керування», призначена для управління зв'язками, комутації та маршрутизації шифрованого трафіку.

Модулі шифрування забезпечують криптографічного перетворення мережевого трафіку всіх хостів до серверів та в зворотному напрямку.

2.2.10. Прикладний програмний інтерфейс (API) для взаємодії комп'ютерної програми «Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади» з іншим програмним забезпеченням

Єдина шина (платформа), яка забезпечує взаємодію комп'ютерної програми «Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади» з програмним забезпеченням Cisco Chat, Eleveo, Ender Turing, система мовної аналітики, запису розмов та екранів операторів, яке функціонує в Центрі, а також забезпечити можливість інтеграції СЕД ОБВ.

3. ВИМОГИ ДО НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Вимоги до термінів надання Послуг:

№ з/п	Захід, вимога	Зміст, умова
1	Дата початку надання Послуг	01 січня 2026 року
2	Дата закінчення надання Послуг	31 грудня 2026 року.
3	Забезпечення оперативної реакції служб Виконавця на заявки Замовника	Через представника Виконавця, що знаходиться на об'єкті Замовника, та/або, у разі необхідності, через використання засобів телекомунікації в он-лайн режимі, через віддалений доступ до обладнання Замовника з використанням протоколів віддаленого керування, що реалізуються програмним забезпеченням управління.

4	Режим надання Послуг	Понеділок – п'ятниця, з 09.00 до 18.00 у разі необхідності надання послуг на об'єкті Замовника, 24x7 (цілодобово) консультації або надання послуг дистанційно через віддалений доступ до обладнання Замовника з використанням протоколів віддаленого керування, що реалізуються програмним забезпеченням управління.
5	Режим роботи представника Виконавця	Понеділок – п'ятниця, з 09.00 до 18.00 у разі необхідності надання послуг на об'єкті Замовника, 24x7 (цілодобово) консультації або надання послуг дистанційно через віддалений доступ до обладнання Замовника з використанням протоколів віддаленого керування, що реалізуються програмним забезпеченням управління.

3.2. Вимоги до критичності надання Послуг:

В залежності від рівня критичності заявки, Послуги надаються Виконавцем Замовнику з відповідним часом реакції (у разі відсутності представника Виконавця, що знаходиться постійно у Замовника та надання заявок на обслуговування з використанням засобів електронних комунікацій), згідно з таблицею, наведеною нижче:

<i>№ з/п</i>	<i>Орієнтовний опис можливих збоїв чи негараздів у роботі Системи</i>	<i>Вимоги щодо часу реакції Виконавця</i>
1	Помилка, яка робить Систему непридатною, або призводить до того, що в роботі Системи виникають катастрофічні помилки. Систему неможливо використовувати з мінімально можливою функціональністю. Помилка має критичний вплив на операції та потребує нагального вирішення.	З моменту отримання заявки представником Виконавця, але не пізніше ніж через 2 години з моменту отримання заявки з використанням засобів електронних комунікацій у неробочий час чи неробочі дні
2	Помилка, що значною мірою веде до зниження продуктивності Системи або суттєво обмежує роботу; (наприклад системне «зависання»). Пошкодження в Системі або її поточній конфігурації, які обмежують використання одного чи декількох компонентів (функціональних модулів) Системи для виконання необхідних бізнес функцій, але не повністю перешкоджають використанню Системи.	З моменту отримання заявки представником Виконавця, але не пізніше ніж через 4 години з моменту отримання заявки з використанням засобів електронних комунікацій у неробочий час чи неробочі дні
3	Помилка призводить тільки до мінімального впливу у використанні Системи; наприклад, незначний системний збій, операційний/виконавчий збій. Рівень критичності 3 відповідає дефекту в Системі або поточній конфігурації, що перешкоджає використанню однієї чи декількох функцій Системи для виконання необхідних бізнес функцій. Помилка може призвести до кількох функціональних обмежень, але не має критичного або серйозного впливу на роботу Системи.	З моменту отримання заявки представником Виконавця, але не пізніше ніж через 8 годин з моменту отримання заявки з використанням засобів електронних комунікацій у неробочий час чи неробочі дні
4	Аномалія, яка незначною мірою обмежує зручність використання Системи. Ця проблема може бути кваліфікована Замовником як заявка на поліпшення роботи Системи. Помилки, які носять несистематичний характер і не призводять до серйозних обмежень у використанні Системи. До даної категорії заявок стосується також і надання консультацій з функціональних можливостей або зміни існуючої конфігурації.	З моменту отримання заявки представником Виконавця, але не пізніше ніж через 16 годин з моменту отримання заявки з використанням засобів електронних комунікацій у неробочий час чи неробочі дні

Повинно бути забезпечено постійну доступність Системи в режимі 24x7, крім випадків, коли Система або її модулі знаходяться на профілактичних роботах або зупинена для оновлення, якщо такі зупинки були заплановані.

Заявка щодо надання Послуги Виконавцем може здійснюватися будь-яким зручним засобом для Замовника, за телефоном, відкриття відповідної заявки в системі обробки заявок, з використанням будь яких месенджерів або служби коротких повідомлень (смс-повідомлень).

3.3. Перелік Послуг з обслуговування та супроводження ПАК УКЦ:

В рамках надання Замовнику Послуг, Виконавцем надаються наступні послуги з супроводження та обслуговування програмних і апаратних засобів Центру (надання послуг повинно відбуватись із урахуванням вимог діючої в ПАК УКЦ політики безпеки інформації):

№ з/п	Короткий зміст заходів
1	Виявлення проблем з функціонуванням ПТК (апаратне та програмне забезпечення), консультування Замовника щодо вирішення виявлених проблем.
2	Виправлення помилок у роботі ПЗ, в процесі надання послуг з обслуговування ПТК.
3	Перевірка стану ПТК (за заявкою або не рідше 1-го разу на місяць): 3.1. Перевірка продуктивності роботи серверів та мережевого обладнання. 3.2. Перевірка системних журналів (Log – файлів). 3.3. Перевірка працездатності програмних компонентів та операційних систем на серверах ПТК. 3.4. Створення/актуалізація переліку встановлених операційних систем з відкритим програмним кодом та створення каталогу з перевірними дистрибутивами ПЗ, для запобігання в подальшому використування неперевірених чи небезпечних джерел. 3.5. Створення переліку обов'язкових сервісів на серверах, що необхідні для стабільного функціонування елементів системи ПТК, або їх моніторингу, логуванню та резервуванню. 3.6. Аналіз стану налаштувань елементів Системи, що відповідають за інтеграцію з системою ІР телефонії. 3.8. Аналіз стану налаштувань сервісів електронної пошти та DNS. 3.9. Аналіз стану налаштувань та функціонування сервісів підсистеми СУБД Oracle та баз даних Системи. 3.10. Аналіз стану налаштувань та функціонування сервісів підсистеми програмних додатків, що забезпечують доступ до СУБД Oracle та баз даних Системи. 3.11. Надання звітів та рекомендацій за результатами перевірок ПТК Замовника у письмовому або в електронному вигляді.
4	Консультації з питань зміни конфігурації системи Замовника (масштабування/реконфігурація серверів, мережевого обладнання тощо).
5	Надання консультативної допомоги при встановленні оновлень програмного забезпечення або надання рекомендації щодо їх застосування в поточній конфігурації.
6	Внесення відповідних налаштувань до ПТК при зміні їх конфігурації.
7	Розробка документації у разі надання послуг щодо зміни чи покращення функціоналу, схеми організацій ПТК, проведення змін і доопрацювань прикладного ПЗ.
8	Внесення змін та доповнень до існуючих функціональних модулів Системи, що мають локальний функціонал і не впливають на загальносистемний функціонал, або не потребують його змін.
9	Внесення змін та доповнень та проведення необхідних налаштувань щодо реалізації можливості створення лог-файлів для ведення автоматичного керованого протоколювання дій користувачів в ПТК.
10	Внесення змін та доповнень до існуючих функціональних модулів формування звітів для забезпечення формування статистичних звітів: загальних, за територіальним принципом, за галузевим принципом, за спеціальними напрямками, за окремими територіями чи галузями згідно з окремим завданням.
11	Обслуговування та супроводження СУБД Oracle:

	11.1. Аналіз продуктивності роботи системи. 11.2. Оптимізація параметрів БД. 11.3. Аналіз можливості використання секціонування. 11.4. Визначення концепції і стратегії секціонування. 11.5. Реалізація обраної стратегії секціонування. 11.6. Перевірка роботи програми з секціонованими таблицями. 11.7. Підключення серверів додатків Системи. 11.8. Аналіз продуктивності роботи БД. 11.9. Коригування параметрів БД для оптимізації продуктивності. 11.10. Написання і встановлення програмного забезпечення для оптимізації БД. 11.11. Відновлення повноцінної функціональності серверу робочої бази даних (оптимізація дискового простору, ремонт (заміна) жорстких дисків, налаштування RAID масиву). 11.12. Налаштування процедури резервного копіювання БД на окремо виділений сервер. 11.13. Налаштування «стендбай» (stand-by) БД на окремо виділеному сервері. 11.14. Налаштування копії робочої БД (створення тестової платформи) на окремо виділеному сервері. 11.15. Налаштування системи резервного копіювання даних БД Oracle на систему збереження даних. 11.16. Відновлення БД Oracle у разі необхідності.
12	Оптимізація та налаштування підсистеми БД Oracle: 12.1. Налаштування високорівневої архітектури Oracle та компонентів. 12.2. Налаштування та оптимізація запитів, очікувань та черг. 12.3. Налаштування та оптимізація паралелізмом та транзакціями. 12.4. Налаштування та супроводження оптимізатора запитів та моніторинг наявності проблем в запитах. 12.5. Усунення неполадок сценаріїв, пов'язаних з процедурним «кешем» (тимчасовими даними). 12.6. Усунення недоліків в PL/SQL процедурах. 12.7. Діагностика СУБД Oracle для підвищення загальної продуктивності.
13	Обслуговування системи резервного копіювання даних та налаштувань ПТК: 13.1. Створення резервних копій баз даних УКЦ. 13.2. Налаштування, конфігурація та контроль резервного копіювання даних. 13.3. Налаштування, конфігурація віддалених серверів резервного копіювання.
14	Налаштування програмно - апаратної інфраструктури ПТК та міжмережевих транзакцій: 14.1. Налаштування та оптимізація систем логування. 14.2. Оптимізація та впровадження політики резервного копіювання основних елементів системи функціонування Системи. 14.3. Оптимізація налаштування вхідних каналів PRI потоків IP-телефонії, забезпечення відмовостійкості.

	14.4. Оптимізація вхідних каналів за технологією SIP-транк, забезпечення відмовостійкості. 14.4. Налаштування та оптимізація системи IP – телефонії Cisco, відновлення її роботи у разі необхідності. 14.5. Налаштування та оптимізація електроживлення обладнання (стан акумуляторів UPS та їх навантаження, блоки живлення серверів і комутаторів, навантаження POE комутаторів тощо). 14.6. Налаштування та оптимізація програмного та апаратного міжмережевих екранів. 14.7. Оптимізація та налаштування системи моніторингу ZABBIX, налаштування нотифікації подій на електронну пошту, месенджери тощо (на вибір Замовника). 14.8. Оптимізація та налаштування служби каталогів і базових мережесервісів (Microsoft Active Directory, V-Lan тощо). 14.9. Оптимізація та налаштування системи віртуалізації, перерозподіл навантаження на серверах віртуалізації, для забезпечення стабільної і ефективної роботи Java Applications. 14.10. Оптимізація та налаштування системи віддаленого доступу з використанням захищеної приватної віртуальної мережі (VPN) та протоколів віддаленого керування, що реалізуються відповідним програмним забезпеченням. 14.11. Надання звітів щодо виконаних заходів у письмовому або в електронному вигляді.
15	Налаштування візуального графічного інтерфейсу Grafana. Налаштування виведення необхідної інформації за заявками Замовника в Grafana.
16	Здійснення заходів щодо забезпечення збереження інформації при аваріях та втраті живлення, а також її відновлення у разі необхідності.
17	Налаштування поштової системи, поштового серверу та підсистеми AD.
18	Налаштування, підтримка відмовостійкості та працездатності системи Corezoid Process Engine для забезпечення централізованої роботи усіх систем миттєвим обміном повідомленнями (месенджери). Налаштування та підтримка працездатності власного ядра на базі програмного забезпечення Corezoid Process Engine з метою централізованої обробки миттєвих повідомлень від громадян з усіх популярних месенджерів.
19	Налаштування, підтримка та супроводження бізнес-процесів проєктів в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine: «УКЦ»; «чат-онлайн Мінсоцполітики»; «чат-онлайн Міндовкілля»; «чат-онлайн Доступна освіта»; «чат-online УКЦ»; «чат-online Міносвіти»; «Чат-онлайн Міноборони»; «Чат-онлайн Держпраці»; «Чат-онлайн Діа.Бізнес»; «Чат-online Національний кешбек»; «Урядовий контактний центр»; «Міністерство закордонних справ»;
20	Підтримка працездатності, налаштування та супроводження єдиної шини (API), яка забезпечує взаємодію комп'ютерної програми «Програмно-технічний комплекс

	Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади» з програмним забезпеченням Cisco Chat, Omilia, Omilia deepVB, Omilia NLU, Omilia TTS, системи запису розмов та голосової аналітики, яке функціонує в Центрі. Підтримка заходів з інтеграції до комп'ютерної програми «Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади» з системами електронного документообігу органів державної влади, підприємств, установ тощо за їх заявками.
21	Технічний супровід та підтримка API для додаткових сервісів.
22	Перевипуск SSL сертифікатів та їх заміна на відповідних веб-ресурсах Центру.
23	Забезпечення технічного захисту від несанкціонованого доступу, копіювання, спотворення, знищення даних, та забезпечення цілісності інформації, яка зберігається та обробляється в Системі.
24	Здійснення блокувань несанкціонованих дій щодо Системи та інформування про це Замовника у будь який зручний спосіб, за телефоном або іншими засобами комунікації, у тому числі електронна пошта або месенджери.
25	Оновлення довідників та класифікаторів Системи.
26	Підтримка працездатності обладнання та програмного забезпечення «тонких клієнтів».
27	Під час впровадження нового обладнання, ПЗ або сервісу, Виконавець має брати участь у тестуванні, надавати свої пропозиції щодо усунення недоліків та здійснювати (по можливості) контроль за впровадженням в експлуатацію нового обладнання, ПЗ або сервісів з метою попередження виходу з ладу апаратного або програмного забезпечення, що вже функціонує.
28	Забезпечення коректної обробки аварійних ситуацій, викликаних невірними діями користувачів, невірним форматом або неприпустимими значеннями вхідних даних.
29	Забезпечення функціонування веб-сайту Урядового контактного центру та налаштування його сервісів за окремими завданнями Замовника.
30	Консультації адміністраторів Замовника в режимі віддаленого спілкування (з використанням сайту технічної підтримки, телефону, електронної пошти, месенджерів тощо) з питань експлуатації ПТК.
31	Налаштування та відновлення/зміна роботи/конфігурацій програмного забезпечення Cisco ECE Chat.
32	Забезпечення функціонування вхідних та вихідних дзвінків операторів телекомунікацій.
33	Вирішення проблем в роботі ПЗ Cisco Unified Intelligence Center.
34	Вирішення проблем в роботі Cisco Unified Intelligence Center та інсталяції виправлень від розробника ПЗ.
35	Налаштування бізнес логіки IVR на базі Cisco ICM та Cisco CVP й створеннях нових ліній з короткими номерами (за запитом Замовника).
36	Пошук та вирішення несправностей в синхронізації облікових записів Active Directory та Cisco Jabber.
37	Пошук проблем та їх вирішення у роботі Cisco Light Agent.
38	Налаштування та вирішення проблем у роботі голосових шлюзів Cisco.
39	Вирішення проблем в роботі Cisco CDR.
40	Створення допоміжних Telegram та Viber ботів для консультації заявників.
41	Створення та налаштування нового програмного забезпечення Cisco Voice Portal.
42	Створення та налаштування нових сценаріїв в Intelligence Contact Manager для IVR.
43	Створення та наповнення Phone Book для операторів в Cisco Finnesse.
44	Створення нових звітів в Cisco Unified Intelligence Center та міграція звітів до графічного дашборду Grafana.
45	Оновлення функціоналу мобільного додатку «1545».
46	Створення та підтримка додаткових сервісів синхронізації веб-сайтів (1547.ukc.gov.ua, ukc.gov.ua) та системи реєстрації звернень.

47	Налаштування модулю обслуговування Системи: - можливість синхронізації одного окремого звернення; - можливість перевірки чи відправлено лист заявнику; - можливість підтвердження електронної пошти заявнику; - перезавантаження додатку для ОВВ; - перезавантаження додатку для консультантів; - можливість зміни даних в особистому кабінеті заявника; - перевірка логу синхронізації сайту та CRM.
48	Створення та налаштування системи веб-аналізатора Graylog.
49	Встановлення та налаштування операційних систем за потребою Замовника.
50	Створення та підтримка функціоналу трансферу між категоріями проекту «Дія».
51	Налаштування та забезпечення функціонування серверного, мережевого та комутаційного обладнання Центру

Перелік запланованих послуг в рамках договору обслуговування та супроводження програмно-технічного комплексу Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади

В рамках надання Замовнику Послуг, Виконавцем плануються надати наступні послуги з супроводження та обслуговування програмних і апаратних засобів Центру (надання послуг повинно відбуватись із урахуванням вимог діючої в ПАК УКЦ політики безпеки інформації):

<i>№ з/п</i>	<i>Короткий зміст заходів</i>
1	Створення та супроводження нових проектів у програмному забезпеченні Corezoid Process Engine (у разі необхідності). Додатково створення та супроводження нових проектів у програмному забезпеченні Corezoid Process Engine за запитами Замовника.
2	Створення та підтримка бізнес процесів у програмному забезпеченні Corezoid Process Engine та запису чатів в систему запису розмов та аналітики.
3	Інтеграція компонентів Системи з СЕД ОВВ.
4	Створення, підтримка та інтеграція нових коротких телефонних ліній за запитом Замовника.

4. ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТА ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

4.1. Виконавець повинен надавати Замовнику послуги, якість яких відповідає законодавству України та загальноприйнятим умовам надання такого типу послуг.

4.2. Послуги вважаються наданими якісно, якщо вони надаються вчасно, в повному обсязі, згідно із відповідними заявками Замовника.

4.3. Виконавець гарантує якість наданих Послуг. Гарантійний строк на Послуги становить 30 календарних днів після завершення надання Послуг

4.4. 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.

4.5. За неналежне виконання гарантійних зобов'язань Виконавець несе відповідальність, передбачену договором.

5. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Якість послуг повинна відповідати технічним умовам та національним стандартам України.

5.2. Послуги щодо обслуговування та супроводження програмно-технічного комплексу Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади не повинні порушувати діючої політики безпеки інформації в ПАК УКЦ та вимог Комплексної системи захисту інформації ПАК УКЦ.

5.3. Супроводжувальна технічна документація в тендерній пропозиції повинна подаватись українською мовою.

5.4. Інформація по кожному пункту надається в повному обсязі та завіряється підписом керівника Учасника (Учасник повинен надати таблицю відповідності запропонованих послуг вимогам Замовника, а саме пункту 3.3. Перелік Послуг з обслуговування та супроводження ПАК УКЦ).

5.5. У разі, якщо Послуги, представлені на тендер, не відповідають технічним вимогам Замовника, Учасник не в змозі виконати умови висунуті Замовником, така пропозиція відхиляється.

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

Очікувана вартість 13 500 000,00 грн. з ПДВ