

ОБҐРУНТУВАННЯ

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

UA-2026-01-15-013392-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 розсилки коротких текстових повідомлень (ДК 021:2015: 64210000-1 Послуги телефонного зв'язку та передачі даних)

Мета проведення закупівлі:

Технічні та якісні характеристики предмета закупівлі визначені відповідно до потреб замовника з метою якісного надання послуг та з урахуванням вимог нормативних документів.

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ДО ПРЕДМЕТА ЗАКУПІВЛІ

Визначення, позначення та скорочення:

Терміни та скорочення	Опис
Урядовий контактний центр, Центр, УКЦ	Державна установа «Урядовий контактний центр»
Абонент	фізичні та (або) юридичні особи, з якими Оператор уклав договір про надання послуг безпроводного телефонного зв'язку, а також особи, що користуються та оплачують послуги безпроводного телефонного зв'язку без укладення письмового договору.
Оператор	юридична особа - резидент України, що надає послуги безпроводного телефонного зв'язку на комерційній основі та має відповідну ліцензію на надання таких послуг на території України.
Користувач	споживач електронних комунікаційних послуг будь-якого Оператора, який належним чином надав свою згоду на отримання Повідомлень від Замовника.
Повідомлення, SMS, sms-повідомлення	форма/спосіб передачі повідомлення у вигляді сукупності систематизованих алфавітно-текстових та цифрових знаків (текст), що формується Замовником та передається для Користувачів Замовника, і складається зі 160 символів при використанні латинського алфавіту (Latin 1 (ISO-8859-1) 7bit), або 70 символів при використанні кирилиці (UCS2 (ISO/IEC-10646) 16-bit). У випадку, якщо довжина тексту перевищує зазначену вище кількість символів, Повідомленням буде вважатись 1 (одна) частина тексту, сформована Замовником, що складається з 153 символів при використанні латинського алфавіту, або 67 символів при використанні кирилиці.
Альфанумеричне ім'я –	унікальна комбінація літер або унікальна комбінація літер з арабськими цифрами, яке використовується для відправки повідомлень користувачам операторів мобільного зв'язку або користувачам, які отримують повідомлення за допомогою технології та Додатку Viber.

«Viber Повідомлення»	це форма/спосіб передачі повідомлення, яке формується та замовляється Замовником та передається на кінцеве обладнання Користувачів через Додаток Viber (Viber Application) та, при цьому, направлення яких погоджено/дозволено Компанією Viber. Повідомлення, що направляється через Додаток Viber (Viber Application) може містити текст (до 1000 знаків кириличного чи латинського алфавіту), зображення, кнопки (з посиланнями на URL-адреси) залежно від типу Повідомлення.
«Послуга по боротьбі із Фродом» —	це послуга, яка полягає у виявленні випадків Фроду, та дозволяє відслідковувати, блокувати та корегувати рівень надходження та генерації Повідомлень. Порядок взаємодії Сторін по боротьбі із Фродом визначений у Додатку № 3 до Договору.
«Фрод» —	це несанкціонована, шахрайська діяльність та/або окремі дії з ініціації запитів на отримання Повідомлень, що здійснюється штучно та призводить до аномального збільшення кількості Повідомлень, які відправляє Замовник у відповідь на ці запити (дані запити на отримання Повідомлень ініціюються за короткий проміжок часу із використанням статичної IP-адреси та не спрямовані на отримання електронних комунікаційних послуг послуг в порядку, встановленому чинним законодавством України та умовами Договору); надсилання більш ніж 4 (чотирьох) Повідомлень для відправки на один і той самий номер телефону Користувача протягом 5 (п'яти) хвилин.

1. Послуги з розсилки коротких текстових повідомлень повинні передбачати:

1.1. Надання послуги з передачі повідомлень для Користувачів Операторів рухомого мобільного зв'язку з використанням бездротового доступу до електронної комунікації мережі України.

1.2. Кількість повідомлень, що буде надіслана протягом одного місяця становить орієнтовно 33 100 одиниць (протягом 11 місяців 2026 року – 364 100), орієнтовне прогнозоване співвідношення повідомлень, відправлених шляхом використання програмного забезпечення «Viber» та звичайних текстових sms-повідомлень складатиме 50% / 50%.

2. Вимоги до Послуг:

2.1. Розсилка повідомлень проводиться на користувачів всіх операторів рухомого мобільного зв'язку України, включаючи операторів CDMA.

2.2. Можливість відправки коротких повідомлень за допомогою програмного забезпечення «Viber».

2.3. У разі пересилання повідомлення шляхом використання програмного забезпечення «Viber», при пересиланні повідомлень, якщо доставку не було виконано в Viber канал протягом 1 800 секунд, то повідомлення буде дубльовано в sms канал. Оплата в такому разі за доставлене повідомлення, відправлене шляхом використання програмного забезпечення «Viber» не нараховується.

2.4. Відправка повідомлень проводиться від Альфанумеричного імені Замовника.

2.5. Швидкість розсилки повідомлень - не менше ніж 15 sms/сек.

2.6. Можливість відправки повідомлень 24 години на добу 7 днів на тиждень.

2.7. Можливість відправки довгих повідомлень (більш ніж 160 символів латиницею або 70 символів кирилицею) з можливістю їх «склеювання» на кінцевому обладнанні Абонент в одне повідомлення.

2.8. Забезпечення безперебійної роботи web-інтерфейсу 24/7. Можливість відправки повідомлень в будні, вихідні та святкові дні.

2.9. Висока пропускну здатність платформи. Висока швидкість доставки повідомлень (від 200 повідомлень / сек).

2.10. Можливість відправки сервісного і рекламного трафіку в додаток Viber. Ідентифікація по імені відправника і логотипу.

2.11. Можливість розсилки в комбінованому режимі (Viber + SMS). Відправка різних текстів в різні канали - Viber і SMS.

2.12. Можливість відправки зображень, наявність кнопок з переходами по URL.

2.13. Управління розсилками і перегляд детальної статистики по здійсненню SMS / Viber розсилок:

- можливість управління періодом розсилки (налаштування пріоритетів відправки для різних груп повідомлень, відстрочена відправка), можливість зупинки, скасування, видалення SMS / Viber розсилки;

- створення розсилки;

- перевірка номерів на дублювання, Black листи;

- перегляд і вивантаження статистики розсилок: повний деталізований звіт по розсилці (назва розсилки, тип, статус доставки, текст повідомлення, про причину недоставки повідомлень, наявність звіту за статусом повідомлень «переглянуто / відкрито користувачем»);

- збереження історії розсилок в web-інтерфейсі (12 місяців) для можливості перегляду інформації щодо розсилок;

2.14. Коректна обробка мультипакетних SMS (що складаються з 2-х і більше частин SMS).

2.15. Можливість онлайн запиту статусів SMS (наприклад, по API).

2.16. Наявність функції пошуку розсилок по номеру телефону Абонента за заданий період.

2.17. Можливість блокування дублікатів повідомлень на основі аналізу номера відправника, одержувача, тексту повідомлення.

2.18. Можливість установки обмежень по кількості відправлень повідомлень на один номер. Блокування відправки SMS на недійсні номери. Можливість вивантаження звіту таких номерів.

2.19. Можливість інтеграції з ПЗ Замовника будь-якого рівня складності (інтеграція з CRM системою Замовника, автоматизація SMS-розсилок по API).

2.20. Наявність особистого кабінету.

2.21. Можливість доопрацювання особистого кабінету і звітів на вимогу Замовника.

2.22. Наявність цілодобової технічної підтримки 24/7.

2.23. Виділені аккаунт-менеджери (не менше 2-х осіб). Оперативність і висока якість обслуговування.

2.24. Сервери Виконавця повинні бути розташовані на території України.

2.25. Захист і шифрування даних. Доступ до особистого профілю і управління повинен здійснюватися по захищених каналах передачі даних (https).

2.26. Можливість підключення та інтеграції за протоколами: HTTPS, SMPP, JSON, XML, API.

2.27. Безкоштовні доопрацювання API на вимогу Замовника.

2.28. Деталізований звіт про передані повідомлення повинен містити інформацію про статус повідомлення. Статуси повідомлень: «прийнято», «не прийнято», «передано», «доставлено», «помилка», який доступний для вивантаження в особистому кабінеті або за вимогою Замовника.

2.29. Статистична інформація по розсилкам повідомлень повинна надаватися не менше ніж один раз на місяць, або додатково на вимогу Замовника. В усіх звітах, які будуть генеруватися, вказується Київський час.

2.30. Статистична інформація по розсилкам повідомлень надається в *.csv та/або *.txt форматах та доступна для завантаження в особистому кабінеті.

2.31. Для забезпечення роботи з діючим програмно-технічним комплексом (ПТК) Замовника по формуванню передачі повідомлень та контролю їх доставки Виконавець повинен забезпечити організацію шлюзу з даним ПТК.

2.32. Для забезпечення адаптації та тестування програмного забезпечення Виконавця останньому надається термін 14 календарних днів з моменту укладання договору для виконання зазначених вище адаптації та тестування.

2.33. До сплати повинні бути враховані тільки доставлені повідомлення.

2.34. Строк життя повідомлення встановлюється Замовником самостійно під час формування розсилки, але не більше 259 200 секунд.

2.35. Послуги з розсилки коротких повідомлень мають надаватися з дня підписання Договору з Виконавцем.

3. Предмет регулювання та Порядок взаємодії Сторін по боротьбі із Фродом:

3.1. Виконавець зобов'язаний підключити замовника до апаратно-технічного комплексу по боротьбі зі фродом для відслідковування нетипових запитів від Користувачів та збільшену їх кількість, у порівнянні із запитами інших Користувачів.

3.2. Замовник має право на завчасне отримання інформації (протягом Робочого часу) від Виконавця щодо випадків, які Виконавець встановив як Фрод.

3.3. Замовник має право надавати обґрунтовані пропозиції та зауваження щодо взаємодії з Виконавцем з питань Фроду.

3.4. Виконавець має право без застосування до нього будь-яких штрафних санкцій та/або компенсацій заблокувати/призупинити передачу Повідомлень на відповідні напрямки у разі виявлення Фроду. Після здійснення відповідного блокування Виконавець повідомляє про це Замовника шляхом направлення повідомлення на адресу електронної пошти відповідального представника Замовника.

3.5. Виконавець має право заблокувати/призупинити передачу таких Повідомлень на час проведення розслідування щодо відправки Фроду або до отримання відповідного звернення від Замовника щодо розблокування можливості передачі таких Повідомлень. Під часом проведення розслідування Сторони розуміють проміжок часу, достатній для з'ясування всіх істотних обставин, але не більше ніж 3 (три) банківських дні.

3.6. Сторони домовились, що протягом отримання Послуг по Договору Виконавець буде здійснювати моніторинг відправки Повідомлень задля виявлення випадків Фроду.

3.7. В разі, якщо Виконавцем буде виявлено випадок Фроду, відповідальний представник Виконавця зобов'язується негайно (протягом Робочого часу) повідомити про це Замовника шляхом направлення відповідного повідомлення на адресу електронної пошти відповідального представника Замовника.

3.8. У випадку задіяння блокування по номеру телефону Користувача, після встановлення блокування, Виконавець інформує Замовника, передаючи йому номери телефонів, що були заблоковані. Ця інформація надається на щоденній основі.

4. Якість послуг, технічна підтримка.

4.1. Проблеми з надання послуг можуть бути:

- запланованими, внаслідок проведення планових робіт Виконавцем. Запланована недоступність Послуг (ЗНП);

- пов'язаними з аварійною недоступністю Послуг (АНП).

4.2. Проведення Виконавцем планових робіт може призводити до ЗНП на час проведення цих робіт, та не повинна призводити до АНП.

4.3. Виконавець повинен проводити планові роботи в період з 23:00 до 08:00 год.

4.4. Загальна тривалість ЗНП для Послуг повинна становити не більше 8 годин на місяць.

4.5. При поданні повідомлення (звернення) про виявлене АНП Замовником, Виконавець фіксує звернення про виявлене АНП в журналі робіт та приймає міри щодо його усунення. При цьому, Виконавець протягом години після прийому такого звернення оцінює орієнтовний час відновлення доступності Послуг та повідомляє його Замовнику таким самим чином, яким було отримано повідомлення про АНП від Замовника.

4.6. Початком періоду АНП вважається отримання Виконавцем від Замовника повідомлення за телефоном, або на електронну адресу представників технічної підтримки Виконавця за фактом недоступності Послуг.

4.7. Служба технічної підтримки Виконавця повинна працювати цілодобово

Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення:

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

Очікувана вартість 336 916,52 грн з ПДВ