

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

UA-2026-03-16-008511-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: 72260000-5 Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням (послуги з впровадження, інтеграції та налаштування модулю автоматизованого зворотного зв'язку, взаємодії CRM-системи із системою електронного документообігу та автоматизації внутрішніх процесів Урядового контактного центру) (ДК 021:2015: 72260000-5 Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням)

Інформація про технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

1.1. Визначення, позначення та скорочення:

<i>Терміни та скорочення</i>	<i>Опис</i>
Система, ПТК НСОЗ, CRM	комп'ютерна програма «Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади»
Урядовий контактний центр, Центр, УКЦ	державна установа «Урядовий контактний центр»
СЕД, СЕДО	система електронного документообігу, що використовується для реєстрації, обробки, погодження, передачі та зберігання електронних документів
API	Прикладний програмний інтерфейс
Модуль автоматизованого зворотного зв'язку	програмний модуль, що забезпечує автоматичне інформування, опитування, фіксацію відповідей, збереження результатів та передачу даних до CRM
Інтеграція	сукупність технічних рішень, що забезпечують обмін даними між CRM, СЕД, модулем автоматизованого зворотного зв'язку та іншими компонентами інформаційної інфраструктури

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 року № 972 «Про реалізацію експериментального проекту із створення «єдиного входу» опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію» (зі змінами);

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» (зі змінами);
- 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);
- НД ТЗІ 3.7-003-2023 «Порядок проведення робіт із створення комплексної системи захисту інформації в інформаційно-комунікаційній системі». Наказ Адміністрації Держспецзв'язку від 28.10.2023 №924 «Про внесення змін до нормативного документа системи технічного захисту інформації НД ТЗІ 3.7-003-2005».

2. ОСНОВНІ ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

У межах впровадження, інтеграції та налаштування повинно бути забезпечено створення і введення в дію функціональних механізмів, необхідних для взаємодії CRM-системи Урядового контактного центру із системою електронного документообігу в частині відображення документів із CRM у СЕДО, для функціонування модулю автоматизованого зворотного зв'язку з метою збору зворотного зв'язку від громадян, а також для автоматизації внутрішніх процесів, пов'язаних із забезпеченням роботи зазначених компонентів.

Основні технічні вимоги повинні охоплювати налаштування взаємодії між CRM-системою та СЕДО, визначення і впровадження логіки передавання документів і пов'язаних атрибутів, впровадження та налаштування модулю автоматизованого зворотного зв'язку, налаштування внутрішніх подій і процесів, які забезпечують запуск і супровід відповідних функцій, а також налаштування контролю, журналювання та збереження результатів виконання інтеграційних і автоматизованих дій.

Результатом виконання зазначених робіт має бути формування цілісного, логічно узгодженого та контрольованого процесу, в межах якого документи, сформовані, оброблені або наявні в CRM-системі, відображаються в СЕДО відповідно до встановлених правил, а після настання визначених подій забезпечується автоматизований збір зворотного зв'язку від громадян із подальшою фіксацією та збереженням результатів такого зворотного зв'язку.

Функціональна логіка повинна передбачати послідовність дій, за якої наявність або формування документа в CRM-системі є підставою для його передавання та відображення в СЕДО, подальшого використання такої інформації в межах внутрішніх процесів Урядового контактного центру, ініціювання автоматизованого звернення до громадянина для отримання зворотного зв'язку та збереження результатів виконаних дій у відповідних інформаційних об'єктах.

Налаштування відповідного функціоналу повинно бути спрямоване на зменшення кількості ручних операцій, усунення дублювання дій працівників у різних інформаційних системах, забезпечення цілісності та узгодженості даних, підвищення прозорості внутрішніх процесів, своєчасне отримання та накопичення зворотного зв'язку від громадян, а також створення умов для подальшого контролю, моніторингу, аналізу й удосконалення роботи Урядового контактного центру.

Усі механізми, що впроваджуються та налаштовуються, повинні бути сумісними з чинною архітектурою інформаційних ресурсів Замовника, не порушувати безперервності функціонування існуючих сервісів та забезпечувати стабільну роботу в межах поточної інфраструктури Урядового контактного центру.

2.1 Послуги з інтеграції CRM-системи із СЕДО в частині відображення документів із CRM у СЕДО

Повинно бути забезпечено впровадження, інтеграцію та налаштування взаємодії між CRM-системою Урядового контактного центру та системою електронного документообігу в частині відображення документів із CRM у СЕДО.

Налаштування такої взаємодії повинно охоплювати аналіз структури даних, які використовуються в CRM-системі та СЕДО, визначення складу відомостей, необхідних для коректного відображення документів, встановлення правил передавання документів, атрибутів, реквізитів та іншої пов'язаної інформації, а також налаштування логіки зв'язку між записами в CRM-системі та відповідними документами у СЕДО.

Повинно бути забезпечено, щоб документ або пов'язаний із ним набір даних, що наявні в CRM-системі, міг бути переданий до СЕДО та відображений у ній у спосіб, який дозволяє ідентифікувати його зв'язок із відповідним зверненням, карткою, записом або іншим об'єктом обліку в CRM-системі.

Під час налаштування взаємодії повинна бути забезпечена передача необхідних атрибутів, реквізитів, описових і службових даних, достатніх для належного використання документа в межах встановлених внутрішніх процесів. У разі наявності прикріплених файлів, вкладень або додаткових матеріалів повинна бути врахована можливість їх передавання або відображення відповідно до логіки функціонування інформаційних ресурсів Замовника.

Повинно бути забезпечено налаштування механізму перевірки даних перед передаванням документа, який дозволяє визначити повноту обов'язкових відомостей, наявність необхідних атрибутів та відсутність критичних помилок, що можуть перешкоджати коректному відображенню документа в СЕДО.

Окремо повинно бути забезпечено налаштування захисту від дублювання, за якого перевіряється факт попереднього передавання або відображення відповідного документа, зберігається інформація про вже оброблені записи та унеможливорюється безпідставне повторне створення або повторне відображення одного й того самого документа в СЕДО.

Налаштування інтеграції повинно забезпечувати збереження стійкого зв'язку між документом у СЕДО та відповідним записом у CRM-системі протягом усього періоду використання функціоналу. Такий зв'язок має забезпечувати можливість визначення, який саме документ у СЕДО відповідає конкретному зверненню або запису в CRM-системі.

Повинні бути визначені та налаштовані параметри інтеграційної взаємодії, зокрема правила і періодичність запуску синхронізації, перелік даних, що передаються, умови активності окремих механізмів, а також інші параметри, необхідні для стабільної роботи механізму відображення документів.

Повинно бути забезпечено автоматизований або регламентний запуск процесів, пов'язаних із передаванням та відображенням документів із CRM у СЕДО, а також можливість ініціювання окремих процедур уповноваженим працівником у разі такої потреби.

Налаштування інтеграції повинно передбачати контроль виконання інтеграційних операцій, фіксацію результатів передавання, виявлення технічних збоїв, причин відхилень та інших обставин, що впливають на коректність відображення документів у СЕДО.

Результатом виконання цього напрямку має бути налаштований, стабільний і контрольований механізм взаємодії між CRM-системою та СЕДО, який забезпечує своєчасне і коректне відображення документів із CRM у СЕДО, збереження зв'язку між даними в обох системах, зменшення кількості ручних дій працівників та мінімізацію ризиків втрати або дублювання інформації. супроводу відповідного функціоналу.

2.2 Послуги з впровадження, інтеграції та налаштування модулю автоматизованого зворотного зв'язку громадян

Повинно бути забезпечено впровадження, інтеграцію та налаштування модулю автоматизованого зворотного зв'язку, призначеного для організації збору зворотного зв'язку від громадян за результатами опрацювання звернень, надання відповідей, завершення окремих етапів розгляду або настання інших подій, визначених Замовником.

Повинна бути налаштована логіка автоматизованого запуску процесів зворотного зв'язку на підставі визначених подій, що виникають у процесі роботи із зверненням. До таких подій можуть належати завершення опрацювання звернення, надання відповіді, додавання документів або інші статусні чи службові зміни, після яких виникає необхідність отримати оцінку, коментар або іншу форму реакції від громадянина.

Повинні бути налаштовані сценарії автоматизованої взаємодії з громадянами, в межах яких формується запит на надання зворотного зв'язку, визначається зміст повідомлення, порядок його надсилання, умови завершення сценарію та параметри фіксації результату.

Налаштовані сценарії повинні враховувати логіку роботи Замовника, структуру наявних даних, доступні канали взаємодії та необхідність коректного використання інформації, що міститься в CRM-системі та інших задіяних компонентах.

Повинно бути забезпечено формування змісту автоматизованого звернення до громадянина з використанням релевантних даних відповідного звернення, зокрема ідентифікаційних або довідкових відомостей, необхідних для побудови зрозумілого і коректного повідомлення. У разі, якщо процес зворотного зв'язку пов'язаний із результатами розгляду звернення, відповідями або файлами, відповідна інформація повинна враховуватися під час формування повідомлення або запиту.

Автоматизоване звернення до громадянина повинно формуватися та надсилатися лише за наявності необхідних даних для такої взаємодії. У разі відсутності обов'язкових реквізитів, контактних даних або інших необхідних параметрів процес повинен завершуватися коректно, без порушення функціонування інших механізмів, із фіксацією відповідної інформації для подальшого контролю та аналізу.

Повинна бути забезпечена інтеграція модулю автоматизованого зворотного зв'язку з CRM-системою та, за потреби, з іншими компонентами інформаційної інфраструктури Замовника для отримання даних, необхідних для запуску сценаріїв, формування повідомлень, ідентифікації громадянина, зв'язування результатів зворотного зв'язку з конкретним зверненням та збереження результатів взаємодії.

Повинні бути налаштовані правила збереження та відображення результатів зворотного зв'язку. Отримані оцінки, відповіді, коментарі або інші результати взаємодії з громадянином повинні фіксуватися у відповідній інформаційній системі із прив'язкою до конкретного звернення, картки або іншого об'єкта обліку.

Разом із результатом зворотного зв'язку повинні зберігатися дата і час ініціювання взаємодії, дата і час отримання відповіді, технічний статус виконання, підстава запуску сценарію та інші службові атрибути, визначені Замовником.

Повинні бути налаштовані механізми контролю виконання сценаріїв зворотного зв'язку та журналювання технічних і службових подій, пов'язаних із їх функціонуванням, для подальшого перегляду, контролю та аналізу ефективності механізму збору зворотного зв'язку від громадян.

Результатом виконання цього напряму має бути впроваджений, інтегрований та налаштований модуль автоматизованого зворотного зв'язку, який забезпечує автоматизований збір зворотного зв'язку від громадян, коректне формування та запуск відповідних сценаріїв, збереження отриманих результатів, фіксацію технічних і службових подій, а також можливість подальшого перегляду, контролю й використання такої інформації в роботі Урядового контактного центру.

2.3 Послуги з автоматизації внутрішніх процесів Урядового контактного центру

Повинно бути забезпечено автоматизацію внутрішніх процесів Урядового контактного центру, необхідних для належного функціонування інтеграції CRM-системи із СЕДО в частині відображення документів із CRM у СЕДО, а також для роботи модулю автоматизованого зворотного зв'язку, призначеного для збору зворотного зв'язку від громадян.

Автоматизація внутрішніх процесів повинна охоплювати побудову впорядкованої внутрішньої логіки, в межах якої дії працівників, обробка звернень, передавання документів, запуск автоматизованих сценаріїв та фіксація результатів відбуваються послідовно, контрольовано та відповідно до визначених правил.

Повинні бути налаштовані внутрішні процеси, пов'язані з формуванням, обробкою, передаванням і супроводом документів та даних, що використовуються під час взаємодії CRM-системи із СЕДО. Настання визначених подій у CRM-системі, зміна стану звернення, поява документа, оновлення пов'язаних атрибутів або інші внутрішні зміни повинні мати можливість ставати підставою для запуску відповідних службових дій, технічних процедур або інтеграційних механізмів.

Повинні бути налаштовані службові події, умови запуску, службові задачі, правила переходу між етапами та інші внутрішні механізми, необхідні для своєчасного виконання операцій, пов'язаних із передаванням документів, контролем їх відображення, перевіркою повноти даних, фіксацією результатів виконання та реагуванням на випадки, коли необхідні умови не виконані.

Повинна бути налаштована логіка, необхідна для функціонування модулю автоматизованого зворотного зв'язку, зокрема в частині автоматичного створення підстав для запуску сценарію збору зворотного зв'язку після настання визначених подій, завершення встановлених етапів або появи результату розгляду звернення.

Окремо повинні бути налаштовані внутрішні правила обробки випадків, коли автоматизовані дії не можуть бути виконані в повному обсязі, зокрема у разі відсутності необхідних атрибутів, незаповнення обов'язкових даних, відсутності зв'язку між документом і відповідним записом, неможливості виконати передавання документа або ініціювати сценарій зворотного зв'язку.

У таких випадках відповідні події не повинні призводити до порушення функціонування всього процесу, а повинні належним чином фіксуватися, відображатися або передаватися для подальшого контролю та реагування.

Повинні бути налаштовані механізми інформування відповідальних працівників про настання подій, що потребують уваги або дій з їхнього боку, зокрема у випадках невиконання передавання документа, виявлення некоректних даних, неспрацювання сценарію або виникнення технічної помилки.

Автоматизація внутрішніх процесів повинна забезпечувати належну обробку результатів виконаних дій, щоб результати передавання документа з CRM у СЕДО, запуску або завершення сценарію зворотного зв'язку, фіксації отриманого результату або виникнення технічної події ставали частиною подальшої внутрішньої логіки роботи.

Налаштування внутрішніх процесів повинно бути спрямоване на зменшення кількості повторюваних ручних дій, які працівники виконують під час супроводу звернень, документів і пов'язаних із ними сервісних дій, а також на підвищення передбачуваності, прозорості та керованості внутрішньої роботи.

Результатом виконання цього напряму мають бути налаштовані внутрішні процеси, які забезпечують узгоджену роботу інтеграції CRM-системи із СЕДО та модулю автоматизованого зворотного зв'язку, своєчасне виконання необхідних службових і технічних дій, скорочення частки ручних операцій та покращення контролю за перебігом відповідних процесів.

2.4 Налаштування контролю, журналювання та збереження результатів

У межах впровадження, інтеграції та налаштування функціональних рішень повинно бути забезпечено належний контроль виконання інтеграційних і автоматизованих процесів, журналювання технічних і службових подій, а також збереження результатів роботи механізмів, пов'язаних із відображенням документів із CRM-системи у СЕДО, функціонуванням модулю автоматизованого зворотного зв'язку та автоматизацією внутрішніх процесів Урядового контактного центру.

Налаштування контролю повинно забезпечувати можливість відстеження факту запуску, перебігу та завершення кожної суттєвої дії, що виконується в межах інтеграційної взаємодії та автоматизованих процесів.

Повинен бути забезпечений контроль передавання документів із CRM до СЕДО, контроль коректності їх відображення, контроль запуску та виконання сценаріїв автоматизованого зворотного зв'язку, контроль обробки результатів, а також контроль технічного стану окремих механізмів, які беруть участь у виконанні зазначених функцій.

У межах налаштування контролю повинна бути забезпечена можливість фіксації інформації про успішне виконання операцій, часткове виконання, технічні збої, випадки неможливості виконання окремих дій, а також інші події, що можуть впливати на повноту, коректність і своєчасність роботи налаштованого функціоналу.

Журналювання повинно охоплювати всі ключові події, пов'язані з інтеграційною взаємодією, автоматизованим зворотним зв'язком і внутрішніми процесами, які мають значення для контролю, супроводу, аналізу та аудиту.

У журналах повинна фіксуватися інформація про дату і час запуску відповідної операції, її тип, джерело ініціювання, обсяг опрацьованих даних, результат виконання, наявність або відсутність помилок, а також інші службові та технічні параметри, необхідні для розуміння перебігу та підсумку відповідного процесу.

Окремо повинно бути забезпечено журналювання подій, пов'язаних із передаванням документів із CRM-системи до СЕДО, з можливістю встановити, який саме документ або запис був переданий, коли відбулося передавання, чи завершилося воно успішно, чи були виявлені помилки, а також чи не виникло дублювання або інших порушень логіки обміну.

Також повинно бути забезпечено журналювання подій, пов'язаних із роботою модулю автоматизованого зворотного зв'язку. У межах такого журналювання має фіксуватися факт запуску відповідного сценарію, підстава для його запуску, етап виконання, результат формування та направлення автоматизованого звернення, факт отримання або неотримання відповіді, а також усі технічні або службові обставини, що вплинули на результат роботи модуля.

Повинно бути забезпечено збереження історії синхронізацій, історії виконання автоматизованих сценаріїв та історії суттєвих внутрішніх подій, що виникають у процесі функціонування налаштованого рішення. Історичні дані повинні надавати можливість простежити послідовність дій, визначити, на якому етапі виникли відхилення, встановити взаємозв'язок між окремими технічними подіями та оцінити загальну коректність функціонування впроваджених механізмів.

Налаштування збереження результатів повинно забезпечувати фіксацію підсумків усіх ключових дій у відповідних інформаційних об'єктах, пов'язаних зі зверненням, документом, сценарієм зворотного зв'язку або внутрішнім процесом.

Повинні зберігатися результати передавання та відображення документів, результати запуску та виконання сценаріїв автоматизованого зворотного зв'язку, отримані відповіді або оцінки від громадян, а також відомості про технічний або службовий статус виконання відповідних операцій.

Результати виконаних дій повинні зберігатися таким чином, щоб забезпечувалася можливість їх подальшого перегляду, перевірки, службового використання та аналізу. Інформація про результат не повинна втрачатися після завершення окремої операції, а має бути доступною в межах загальної логіки роботи із зверненням, документом або іншим пов'язаним об'єктом.

Повинна бути забезпечена можливість перегляду інформації уповноваженими користувачами, які здійснюють технічний супровід, адміністрування або службовий контроль. Обсяг і характер доступної інформації повинні визначатися відповідно до ролей користувачів, рівня їх повноважень та внутрішніх правил доступу, встановлених Замовником.

Окрему увагу необхідно приділити фіксації помилок, виняткових ситуацій і технічних збоїв. Усі випадки, коли інтеграційна або автоматизована дія не була виконана, була виконана частково або була завершена з помилкою, повинні відображатися у відповідних журналах із достатнім рівнем деталізації для подальшого аналізу.

У підсумку налаштування контролю, журналювання та збереження результатів повинно забезпечити прозорість роботи інтеграційних і автоматизованих механізмів, можливість підтвердження факту виконання окремих дій, належний рівень технічного та службового контролю, зручність супроводу та аналізу, а також створення інформаційної основи для подальшого вдосконалення внутрішніх процесів Урядового контактного центру.

3. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ

3.1. Вимоги до сумісності з наявною інфраструктурою

Впровадження, інтеграція та налаштування функціональних рішень повинні здійснюватися з урахуванням чинної інформаційної, програмної та технічної інфраструктури Урядового контактного центру. Усі компоненти, механізми взаємодії, сценарії обміну даними, внутрішні правила запуску процесів та засоби фіксації результатів повинні бути сумісними з наявною CRM-

системою, системою електронного документообігу, пов'язаними внутрішніми сервісами та іншими елементами інформаційного середовища Замовника.

Під час виконання налаштувань повинні бути враховані особливості поточної архітектури даних, структура наявних записів, логіка зберігання документів, наявні зв'язки між інформаційними об'єктами, правила доступу, а також чинні технічні обмеження та експлуатаційні вимоги. Усі налаштування повинні виконуватися таким чином, щоб не створювати конфліктів із чинними механізмами роботи інформаційних систем Замовника.

Результатом виконання робіт повинна бути коректна робота налаштованого функціоналу в межах діючої інфраструктури без необхідності не виправданого втручання в критичні компоненти інформаційного середовища Замовника.

3.2. Вимоги до безперервності функціонування

Впровадження, інтеграція та налаштування повинні здійснюватися таким чином, щоб не порушувати безперервність функціонування діючих сервісів, інформаційних систем та внутрішніх процесів Урядового контактного центру.

Усі роботи, пов'язані з налаштуванням взаємодії між CRM-системою та СЕДО, впровадженням модулю автоматизованого зворотного зв'язку та автоматизацією внутрішніх процесів, повинні виконуватися з урахуванням необхідності збереження працездатності існуючих механізмів обробки звернень, роботи з документами та внутрішнього інформаційного обміну

У разі необхідності внесення змін до окремих налаштувань, правил обміну даними або параметрів функціонування відповідних механізмів такі зміни повинні впроваджуватися у спосіб, що мінімізує ризики для поточної діяльності Замовника, виключає не виправдані перерви в роботі та не призводить до втрати даних або порушення цілісності інформації.

3.3. Вимоги до інформаційної безпеки та захисту даних

Усі роботи з впровадження, інтеграції та налаштування повинні виконуватися з дотриманням вимог законодавства України у сфері захисту інформації, захисту персональних даних, електронного документообігу та використання інформаційно-комунікаційних систем.

Під час налаштування взаємодії між CRM-системою та СЕДО, роботи модулю автоматизованого зворотного зв'язку, а також механізмів автоматизації внутрішніх процесів повинні бути забезпечені належні умови для захисту інформації від несанкціонованого доступу, втрати, спотворення, несанкціонованого копіювання або несанкціонованої зміни.

Повинні бути враховані вимоги до розмежування прав доступу, обмеження кола користувачів, які можуть працювати з окремими даними, журналами або результатами автоматизованих процесів, а також вимоги до збереження конфіденційності службової інформації та персональних даних громадян.

Налаштовані механізми повинні забезпечувати обробку, передавання та збереження інформації у спосіб, який відповідає встановленим політикам безпеки Замовника та не створює додаткових неконтрольованих ризиків для інформаційного середовища Урядового контактного центру.

3.4. Вимоги до надійності та стабільності функціонування

Налаштовані механізми взаємодії між CRM-системою та СЕДО, модуль автоматизованого зворотного зв'язку та автоматизовані внутрішні процеси повинні функціонувати стабільно, передбачувано та з належним рівнем надійності.

Під час виконання робіт повинна бути забезпечена така логіка функціонування, за якої окремі технічні збої, помилки в даних, тимчасова недоступність окремих компонентів або інші несприятливі обставини не призводять до повного порушення загального процесу та не створюють неконтрольованих наслідків для роботи Замовника.

У разі виникнення помилок або виняткових ситуацій налаштовані механізми повинні забезпечувати коректну обробку таких випадків, належну фіксацію відповідної інформації та можливість подальшого аналізу причин відхилень. Логіка роботи повинна бути побудована таким чином, щоб мінімізувати ризик втрати даних, дублювання записів, некоректного запуску

автоматизованих сценаріїв або порушення зв'язку між інформаційними об'єктами в різних системах.

3.5. Вимоги до контролю, моніторингу та адміністрування

У межах впровадження та налаштування повинна бути забезпечена можливість подальшого технічного і службового контролю за роботою інтеграційних та автоматизованих механізмів.

Налаштований функціонал повинен забезпечувати можливість перегляду інформації про виконання інтеграційних операцій, результати передавання документів із CRM до СЕДО, запуск і виконання сценаріїв автоматизованого зворотного зв'язку, історію суттєвих подій, а також інформацію про технічні збої, помилки та відхилення.

Повинна бути забезпечена можливість адміністрування параметрів відповідних механізмів у межах наданих повноважень, контролю стану окремих інтеграційних процесів, перегляду журналів і історії виконаних дій, а також використання відповідної інформації для подальшого супроводу, моніторингу та оцінки коректності функціонування налаштованого рішення.

3.6. Вимоги до фіксації та збереження результатів

У результаті впровадження, інтеграції та налаштування повинна бути забезпечена належна фіксація і збереження результатів усіх ключових дій, пов'язаних із передаванням і відображенням документів, запуском і виконанням сценаріїв автоматизованого зворотного зв'язку, автоматизованою обробкою внутрішніх подій та іншими процесами, що мають значення для функціонування налаштованих механізмів.

Результати виконаних дій повинні зберігатися у спосіб, що забезпечує можливість їх подальшого перегляду, перевірки, службового використання, контролю та аналізу. Інформація про результати не повинна втрачатися після завершення окремих операцій і має бути доступною в межах відповідної логіки роботи із зверненнями, документами, результатами зворотного зв'язку або іншими пов'язаними об'єктами.

Фіксація результатів повинна забезпечувати простежуваність дій, підтвердження факту виконання відповідних операцій та використання такої інформації для внутрішнього контролю й подальшого вдосконалення процесів.

4. ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТА ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

4.1. Учасник 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 Учасник гарантує якість наданих Послуг. Гарантійний строк на Послуги становить 6 місяців після завершення надання Послуг.

4.4 Якщо протягом гарантійного строку будуть виявлені недоліки, помилки тощо (далі – недоліки) учасник 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 Учасник несе відповідальність, передбачену договором.

5. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ

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

5.2 Послуги з впровадження, інтеграції та налаштування модулю автоматизованого зворотного зв'язку, взаємодії CRM-системи із системою електронного документообігу та автоматизації внутрішніх процесів Урядового контактного центру.

5.3. 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 2 100 000, 00 грн. з ПДВ