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

UA-2026-11-04-016187-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: 48510000-6 - Пакети комунікаційного програмного забезпечення (Програмне забезпечення (програмна продукція) Eleveo та Ender Turing) (ДК 021:2015: 48510000-6 Пакети комунікаційного програмного забезпечення).

Мета проведення закупівлі: Подовження строку дії програмного забезпечення (програмної продукції) з розширенням кількості ліцензій для систем запису та мовної аналітики

Інформація про технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі

Технічні вимоги

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

1.1 Визначення, позначення та скорочення:

Терміни та скорочення	Опис
Урядовий контактний центр, Центр	Державна установа «Урядовий контактний центр»
ПП	Програмний продукт
ПАК УКЦ	Програмно-апаратний комплекс Урядового контактного центру
Система, КП ПТК НСОЗ	Комп’ютерна програма «Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади»
ЄСОЗ	Єдина система опрацювання звернень до органів виконавчої влади
ОВВ	Органи виконавчої влади
Заявник	громадянин, фізична особа - підприємець, підприємство, установа, організація, орган місцевого самоврядування, що звернувся/звернулась до Урядового контактного центру

1.2 Перелік документів, на основі яких здійснюється закупівля.

Закон України «Про Національну програму інформатизації».

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

1.3 Перелік нормативно-технічних документів, методичних матеріалів.

Закон України «Про захист персональних даних».

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

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

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

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

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

2. ВИМОГИ ДО ПРЕДМЕТУ ЗАКУПІВЛІ

2.1 Мета

Подовження строку дії програмного забезпечення (програмної продукції) систем запису та мовної аналітики з розширенням кількості ліцензій для систем запису екрану, терміном не менше ніж 12 місяців.

2.2 Короткий опис існуючого ПАК УКЦ

2.2.1 Інформаційна довідка

Державна установа «Урядовий контактний центр» як базова складова Єдиної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади у цілодобовому режимі забезпечує безперебійне функціонування урядової «гарячої лінії» 1545, інших «гарячих ліній» та веб-сайту Центру www.ukc.gov.ua.

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

2.2.2 Призначення ПАК УКЦ

- забезпечення автоматизованої обробки звернень, що надходять від громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування (далі - заявники) на урядову «гарячу лінію» за багатоканальним телефонним номером 1545 та іншими номерами «гарячих ліній», через веб-сайт Центру, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України або засобами альтернативної комунікації, зокрема через особистий (електронний) кабінет, месенджери, чати тощо, посилання на які розміщені на веб-сайті державної установи «Урядовий контактний центр»;
- накопичення інформації, забезпечення функціонування електронної БД звернень, яка забезпечує доступ до інформації органам державної влади, що міститься у цій базі;
- опрацювання телефонних звернень заявників (з обробкою персональних даних заявників): приймання телефонних звернень, їх реєстрація, напрацювання текстів звернень з подальшим надсиланням до органів виконавчої влади на розгляд за компетенцією, формування щоденних, щотижневих, щомісячних, піврічних або річних статистичних та аналітичних інформацій щодо кількості звернень і їх розподілу за основними питаннями;
- взаємодія Центру і ОВВ із забезпечення оперативного розгляду звернень, що надходять на урядову «гарячу лінію» та на інші засоби телекомунікації, забезпечення оперативного контролю та моніторингу інформації щодо стану розгляду та опрацювання звернень;
- забезпечення обміну даними між КП ПТК НСОЗ та системами електронного документообігу (далі - СЕД) органів виконавчої влади, установ, організацій які здійснили інтеграцію СЕД з відповідним прикладним програмним інтерфейсом КП ПТК НСОЗ;
- комплексний аналіз напрацьованої в базі даних інформації для визначення найбільш актуальних проблем;
- забезпечення керівництва оперативною, повною та достовірною інформацією щодо термінів розгляду та якості опрацювання звернень заявників;
- забезпечення комплексного підходу до використання контактних центрів всіх рівнів, телефонних «гарячих ліній», довідкових телефонних служб 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.

2.3 Основні функціональні та технічні вимоги до предмету закупівлі

2.3.1 Вимоги до програмного забезпечення (програмної продукції) Мовної аналітики

Найменування вимоги	Функціонал вимоги
Розпізнавання мови	• Система повинна підтримувати розпізнавання і аналіз розмов українською та російською мовами як окремо, так і одночасно в одній розмові. • Система повинна мати двомовну модель транскрибування дзвінків – українську, російську та українсько-російську з автоматичним визначенням мови у розмові. • Система повинна мати модель мови з підтримкою унікальної термінології та можливість додавати нові слова та терміни без залежності від інженерних ресурсів Виробника. • Система повинна забезпечувати автоматичне транскрибування 100 % записаних розмов.
Функціонал аналітики	• Система аналітики розмов повинна мати змогу аналізувати дзвінки. • Система повинна забезпечувати збір, транскрибування розмов та надавати можливість обробки та аналітики транскрибованих голосових даних за категоріями та згідно з визначеними темами. • Система повинна мати інструменти створення необмеженої кількості категорій звернень на основі слів і фраз, а також класифікувати розмови по заданих категоріях автоматично. • Система повинна автоматично виявляти емоції в записах розмов. • Система повинна автоматично виявляти тишу (паузи) в записах розмов, в тому числі автоматично підраховувати % тиші. • Система повинна окремо аналізувати розмову оператора і абонента. • Система повинна автоматично обчислювати % розмови оператора і абонента. • Система повинна автоматично визначати перебивання (місця в записі розмови, коли оператор і абонент говорили одночасно) та визначати оператор чи абонент був ініціатором перебивання. • Система повинна мати можливість пошуку по ключових словах або фразах по всій базі дзвінків. • Система повинна мати можливість установки категорій класифікації розмов за змістом: скарги, повідомлення про проблеми, типові питання, тощо. • Система повинна мати можливість фільтрування дзвінків по категоріях класифікації, по даті, по часу, по ідентифікатору співробітника, по ідентифікатору фізичної або юридичної особи, по довжині дзвінка, по тривалості тиші в дзвінку (утримання на лінії), тощо. • Система повинна мати можливість налагодження процесу ескалації критично важливих дзвінків на наступний рівень обслуговування за допомогою автоматичних тригерів, що можна налаштувати без залучення інженерів. • Система повинна мати можливість формувати звіти у вигляді графіків, таблиць, діаграм та гнучкість у їх налаштуванні без залучення інженерів. • Система має надавати можливість завантаження звітів в документах в форматі excel, PDF. • В системі має бути розвинений функціонал оцінки якості роботи оператора: гнучке додавання карт оцінок, інтерфейс для швидкої оцінки розмови з прослуховуванням та паралельної наявності транскрибованого діалогу, передача зворотнього зв'язку операторам саме у системі, функціонал колаборації супервізорів на платформі, тощо – детальніше у вимогах до

Найменування вимоги	Функціонал вимоги
	робочого місця керівника/спеціаліста з контролю якості обслуговування.
Інтерфейс та інтеграційні можливості	• Система повинна мати інтерфейс українською мовою. • Система повинна дозволяти швидко створювати категорії аналітики за допомогою графічного інтерфейсу і швидко їх редагувати співробітниками контактного центру без залучення інженерів. • Система має підтримувати можливість інтеграції з будь-якими системами запису розмов за допомогою API. • Система має підтримувати можливість інтеграції з сервером електронної пошти за допомогою внесення даних сервера до інтерфейсу. • Система має підтримувати можливість інтеграції з CRM-системою за допомогою API.
Робоче місце керівника/спеціаліста з контролю якості обслуговування	• Можливість прослуховувати поточну розмову оператора, залишати відмітки до розмови, або частини розмови, як для оператора, так і окремо для керівника. • Можливість пошуку записаних розмов за різними критеріями, а також створення фільтрів пошуку та збереження вигляду фільтра як окремої «папки» звернень. • Можливість прослуховування записаних розмов групи операторів. • Можливість експорту записаних розмов. • Можливість створювати, редагувати, копіювати листи оцінювання та можливість підтягувати декілька форм оцінювання розмови. • Можливість створювати звіти по оцінених розмовах, якості роботи операторів, тощо. • Можливість працювати з категоріями звернень, створювати нові категорії. • Наявність функцій управління групою. • Наявність на екрані всієї інформації про поточну роботу оператора, в тому числі інформації про отримані оцінки, кількість оцінених розмов, кількість наданих коментарів, призначені завдання для самонавчання, тощо. • Зручний інтерфейс з графічно представленою інформацією (що є також функціональною) про завдання спеціаліста з оцінки якості обслуговування: список операторів до контролю, кількість розмов по кожному оператору до контролю, скільки з них оцінені, скільки ще потрібно оцінити, кількість наданих коментарів, тощо.
Робоче місце оператора в системі аналітики розмов	• Графічно представлені результати роботи оператора: якість обслуговування загальна та деталізація за кожним блоком карти оцінювання. • Можливість продивитися всі свої оцінені розмови та надані коментарі. • Можливість надати свій коментар до оціненої розмови. • Можливість самонавчатися згідно тематик наданих прикладів розмов. • Можливість бачити графік динаміки змін в його якості обслуговування в часі та обирати за який період.

2.3.2 Вимоги до програмного забезпечення (програмної продукції) системи Запису

Найменування вимоги	Функціонал вимоги
Базові вимоги до системи запису	• Система запису повинна мати можливість запису голосового трафіку – вхідні, вихідні та внутрішні дзвінки.

Найменування вимоги	Функціонал вимоги
	• Система запису повинна бути офіційно сертифікована виробником телефонної платформи (Cisco Compatible). • Система запису повинна взаємодіяти з платформою телефонії на рівні сигналізації керування (JTAPI у випадку Cisco) і повинна бути здатна записувати 100% голосового трафіку. • Система запису повинна підтримувати метод запису Cisco Built In Bridge. • У системі запису має бути передбачена можливість, якщо необхідно, записувати частину співробітників Замовника з використанням пасивного перехоплення трафіку (SPAN), а частину співробітників з використанням Cisco Built In Bridge в рамках одного сервера запису. • Система запису повинна мати можливість одночасної роботи з кількома CUCM за протоколом JTAPI, з підтримкою запису розмов, що ведуться між абонентами різних CUCM. • Система запису повинна мати можливість запису Hunt груп у CUCM, при цьому в системі повинен відображатися номер внутрішнього телефону, який прийняв дзвінок, а не номер Hunt групи. • Система запису повинна мати можливість інтеграції з корпоративними системами через API (наприклад, CRM).
Інтерфейс користувача, доступ та адміністрування системи	• Система запису повинна мати інтерфейс користувача українською мовою. • Разом із записаною телефонною розмовою система запису повинна мати можливість зберігати такі додаткові дані: - АОН (CLID/ANI) – телефонний номер абонента, що викликає; - DNIS – телефонний номер абонента (для вхідного виклику в контакт центр відповідає номеру лінії телефонного апарату фахівця контакт центру); - час початку – час початку телефонної розмови; - тривалість – тривалість телефонної розмови; - ID дзвінка в телефонній системі; - інші параметри, що настроюються. • Пошук у системі запису повинен здійснюватися за будь-якими комбінаціями параметрів, описаних вище. • Доступ до системи повинен здійснюватися через персональний комп'ютер, тонкий клієнт, при цьому для кожного користувача має бути передбачена можливість задавати окремий логін та пароль. • Доступ до системи повинен здійснюватися на основі «Контрольних Листів Доступу» (можливість створювати необмежену кількість груп користувачів та наділення їх відповідними повноваженнями). Система запису повинна мати можливість обмежити доступ за такими параметрами: - доступ до записів на основі внутрішніх телефонних номерів співробітників. - доступ до системи на основі дозволу/заборони дій користувача(прослуховування записів розмов; видалення записів розмов; експортування записів розмов; додавання нових користувачів; зміна правил запису; адміністрування системи). - При додаванні користувача має бути передбачена можливість інтеграції з Active Directory (LDAP). • Система повинна підтримувати наступні режими запису: - тотальний запис за номером телефонної лінії співробітника; - запис певного % дзвінків з телефону або на телефон співробітника;

Найменування вимоги	Функціонал вимоги
	- запис на вимогу (користувач сам визначає, яку розмову записувати); - заборона запису розмов з певних телефонів. • Правила запису в системі повинні відповідати ієрархії користувачів (правило «вищої» групи користувачів повинні мати пріоритет над «нижчими» правилами).
Запис екрану	• Система запису повинна мати можливість проводити запис екрана (декількох екранів) робочої області спеціалістів Центру під час дзвінка. • Система запису повинна мати можливість проводити запис екрана (декількох екранів) робочої області спеціалістів Центру протягом певного періоду, після завершення дзвінка (запис WrapUp). • Система запису повинна мати можливість проводити синхронізацію запису дзвінка та захоплення екрана. • Система запису повинна мати можливість мікшувати запис екрану та запис розмови, як в автоматичному, так і в "ручному" режимі. • Система запису повинна мати можливість коригувати запис екрану спеціалістів за допомогою правил запису розмов. • Система запису повинна мати можливість використовувати для старту запису екрану номер телефону спеціаліста або AgentID.
Безпека	• Запис розмови повинен зберігатися в одному із загальнодоступних форматів (WAV, MP3). • Система запису повинна мати можливість шифрування файлів із записаними розмовами, при цьому має підтримуватись використання змінних ключів шифрування (підтримка Secure JTAPI, Secure SIP, Secure SRTP, TLS version 1.2. PCI DSS). • Усі дії користувачів у системі повинні фіксуватися та бути доступними в журналі аудиту дій користувача. • Система повинна бути захищена від атак за допомогою підбору паролів шляхом блокування облікового запису при не більше 2-х спроб входу в систему, обліковий запис повинен бути заблокований не менше ніж на 60 хвилин. • Як у разі вдалих, так і у разі невдалих спроб входу в систему, у контрольному журналі має фіксуватися IP адреса, з якої здійснювалася спроба входу або вхід до системи.
Архівація та резервне копіювання	• Система запису повинна підтримувати можливість архівування записаних розмов на зовнішні мережеві сховища. • Система запису повинна підтримувати можливість доступу до записів бази даних про дзвінки після переміщення їх до архіву. • У системі не повинен бути ліцензійно обмежений час зберігання записаної інформації. • Система запису має підтримувати конфігурацію високої доступності (відмовостійкість за рахунок дублювання компонентів).

2.4 Кількісні вимоги щодо предмету закупівлі

№	Опис / характеристика	Одиниця виміру	Кількість	Строк дії ПП
1	Програмний продукт: примірник комп'ютерної програми Eleveo Call Recording	примірник	100	12 місяців

№	Опис / характеристика	Одиниця виміру	Кількість	Строк дії ПП
2	Програмний продукт: примірник комп'ютерної програми Eleveo High Availability for Call Recording	примірник	100	12 місяців
3	Програмний продукт: примірник комп'ютерної програми Eleveo Screen Capture	примірник	100	12 місяців
4	Програмний продукт: примірник комп'ютерної програми Ender Turing Contact Center Performance Management Platform, bundle ET Speech Analytics 2.0 voice channel	примірник	170	12 місяців

Період технічної підтримки, яка надається Виробником, становить 12 місяців з моменту підписання відповідного Акту приймання-передачі ПП.

3. ЯКІСТЬ, ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ

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

Інформація про технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі
Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення:
Очікувана вартість закупівлі формувалась із середніх цін комерційних пропозицій, наданих суб’єктами господарювання.

Очікувана вартість 8 098 568 гривень з ПДВ