**ОБҐРУНТУВАННЯ ТЕХНІЧНИХ ТА ЯКІСНИХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРЕДМЕТА ЗАКУПІВЛІ, РОЗМІРУ БЮДЖЕТНОГО ПРИЗНАЧЕННЯ, ОЧІКУВАНОЇ ВАРТОСТІ ПРЕДМЕТА ЗАКУПІВЛІ**

(відповідно до пункту 41 постанови КМУ від 11.10.2016 № 710 «Про ефективне використання державних коштів» (зі змінами))

**1. Найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код замовника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, його категорія:** ДЕРЖАВНА УСТАНОВА "ЦЕНТР ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ"; 03151, Україна, м. Київ, вул. Володимира Сікевича, 28; категорія замовника – бюджетна неприбуткова установа.

## 2. Назва предмета закупівлі із зазначенням коду за Єдиним закупівельним словником (у разі поділу на лоти такі відомості повинні зазначатися стосовно кожного лота) та назви відповідних класифікаторів предмета закупівлі і частин предмета закупівлі (лотів) (за наявності): Послуги з технічної підтримки та обслуговування центру обробки викликів (ЦОВ) інформаційно-комунікаційної системи (ІКС) 112 за кодом ДК 021:2015: 72250000-2 Послуги, пов’язані із системами та підтримкою

**3. Ідентифікатор закупівлі: —** UA-2024-11-06-006820-а

**4. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі** Послуги з технічної підтримки та обслуговування центру обробки викликів (ЦОВ) інформаційно-комунікаційної системи (ІКС) 112 за кодом ДК 021:2015: 72250000-2 Послуги, пов’язані із системами та підтримкою

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**Термін надання Послуг складає:** з дати укладання договору по 26 грудня 2024 року.

**Порядок оплати**: по факту надання послуг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування Послуг та Робіт** | **Період надання** | **Одиниця виміру** | **Кількість** |
| 1 | Послуги з технічної підтримки та обслуговування ЦОВ ІКС 112 **центрального макрорегіону** | \_\_\_.11.2024 -26.12.2024 | послуга | 1 |
| 2 | Послуги з технічної підтримки та обслуговування ЦОВ ІКС 112 **західного макрорегіону** | \_\_\_.11.2024 -26.12.2024 | послуга | 1 |

**СКЛАД (ЗМІСТ) ВИМОГ**

1. **Перелік компонентів ЦОВ ІКС 112 центрального макрорегіону, щодо якого надаються Послуги:**

| **№** | **Найменування та версія** | **Коротке позначення** | **Кількість**  **та од. виміру** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Cisco Packaged Contact Center Enterprise 12.6 | PCCE | 1 cluster |
| 2 | Cisco Unified Communications Manager 14 | CUCM | 1 cluster |
| 3 | Eleveo Call Recording 7.1 у складі:   * Zoom CalREC for CCE * High Availability for CallREC | CallRec | 1 cluster |
| 4 | Ender Turing Contact Center Performance Management Platform, On-premises, bundle ET Speech Analytics 2.0 | ET-SA | 1 cluster |
| 5 | Smiddle Manager, Smiddle Omnichannel, Smiddle Recording i Smiddle Webex to UCCE Connector | VideoCall | 1 cluster |
| 6 | Cisco Unified Border Element v14 | CUBE | 256 sessions |
| 7 | Сервер Cisco Business Edition 7000H (M5) | BE7H | 4 шт |
| 8 | Голосовий шлюз C8200 | C8200 | 4 шт |

1. **Перелік компонентів ЦОВ ІКС 112 західного макрорегіону, щодо якого надаються Послуги:**

| **№** | **Найменування та версія** | **Коротке позначення** | **Кількість**  **та од. виміру** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Cisco Packaged Contact Center Enterprise 12.6 | PCCE | 1 cluster |
| 2 | Cisco Unified Communications Manager 14 | CUCM | 1 cluster |
| 3 | Eleveo Call Recording 7.1 у складі:   * Zoom CalREC for CCE * High Availability for CallREC | CallRec | 1 cluster |
| 4 | Cisco Unified Border Element v14 | CUBE | 256 sessions |
| 5 | Сервер Cisco Business Edition 7000H (M6) | BE7H | 4 шт |
| 6 | Голосовий шлюз C8200 | C8200 | 4 шт |

1. **Детальний опис та склад «Послуги з технічної підтримки та обслуговування ЦОВ ІКС 112 центрального макрорегіону”.**

Виконавець повинен надати наступний комплекс Послуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Послуги** | **Обсяг** |
| 1 | Реєстрація звернень Замовника в службі технічної підтримки (далі СТП) Виконавця. | 24х7 |
| 2 | Обробка замовлень та надання послуг цієї підтримки згідно пріоритетів звернень. | Так |
| 3 | Діагностика роботи складових ЦОВ ІКС 112 згідно зареєстрованим у СТП зверненням дистанційно та згідно пріоритетів. | Без обмежень |
| 4 | Виправлення помилок у «налаштуваннях» та «конфігураціях» складових ЦОВ ІКС 112 згідно Пріоритету звернень дистанційно, в тому числі з виїздом Виконавця на місце експлуатації в межах м. Києва, якщо дистанційна діагностика не може бути використана для таких робіт. | Без обмежень |
| 5 | Внесення змін до конфігурації ЦОВ ІКС 112 в рамках директив / рекомендацій вендорів, зокрема Cisco TAC, в тому числі встановлення виправлень ПЗ (патчей, виду x.x.X), які надає Cisco TAC. | Без обмежень |
| 6 | Зміни у налаштуванні та конфігурації складових ЦОВ ІКС 112 в тому числі відновлення працездатності, які стали необхідними у наслідок дій Замовника. | Без обмежень |
| 7 | Кількість виїздів Виконавця до Замовника в межах м. Києва для діагностики роботи складових ЦОВ ІКС 112, якщо дистанційна діагностика неможлива у наслідок дій Замовника. Або необхідна заміна апаратної складової ЦОВ ІКС 112, яка вийшла з ладу в наслідок дій Замовника. | 1 раз на місяць |
| 8 | Адміністрування ЦОВ ІКС 112 дистанційно | Без обмежень |
| 9 | Консультації по функціоналу ЦОВ ІКС 112, в тому числі стосовно звітності CUIC, адмініструванню ЦОВ ІКС 112. | Без обмежень |
| 10 | Створення резервних копій віртуальних машин за зверненням Замовника у разі, якщо автоматичне резервне копіювання неможливо. | 1 раз на місяць |
| 11 | Прибуття інженера на майданчик Замовника (у разі встановлення інженером Виконавця такої необхідності) | Так  (згідно пріоритетів) |
| 12 | Розробка та впровадження додаткового функціоналу (модулів), роботи з модернізації ЦОВ ІКС 112 (в тому числі мінорні та мажорні апгрейди за зверненням Замовника) | До 40 людино-годин на місяць |
| 13 | Стандартна звітність по зверненнями до Виконавця в рамках надання Послуг – за запитом. | Так |
| 14 | Додаткові послуги, не зазначені вище, надаються за узгодженням між Виконавцем та Замовником. Обсяг робіт, умови їх виконання та ціна погоджуються в кожному випадку окремо у відповідних зверненнях. | За додаткового узгодження |

1. **Детальний опис та склад «Послуги з технічної підтримки та обслуговування ЦОВ ІКС 112 західного макрорегіону”.**

Виконавець повинен надати наступний комплекс Послуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Послуги** | **Обсяг** |
| 1 | Реєстрація звернень Замовника в службі технічної підтримки (далі СТП) Виконавця. | 24х7 |
| 2 | Обробка замовлень та надання послуг цієї підтримки згідно пріоритетів звернень. | Так |
| 3 | Діагностика роботи складових ЦОВ ІКС 112 згідно зареєстрованим у СТП зверненням дистанційно та згідно пріоритетів. | Без обмежень |
| 4 | Виправлення помилок у «налаштуваннях» та «конфігураціях» складових ЦОВ ІКС 112 згідно Пріоритету звернень дистанційно, в тому числі з виїздом Виконавця на місце експлуатації в межах м. Києва, якщо дистанційна діагностика не може бути використана для таких робіт. | Без обмежень |
| 5 | Внесення змін до конфігурації ЦОВ ІКС 112 в рамках директив / рекомендацій вендорів, зокрема Cisco TAC, в тому числі встановлення виправлень ПЗ (патчей, виду x.x.X), які надає Cisco TAC. | Без обмежень |
| 6 | Зміни у налаштуванні та конфігурації складових ЦОВ ІКС 112 в тому числі відновлення працездатності, які стали необхідними у наслідок дій Замовника. | Без обмежень |
| 7 | Кількість виїздів Виконавця до Замовника в межах м. Львів для діагностики роботи складових ЦОВ ІКС 112, якщо дистанційна діагностика неможлива у наслідок дій Замовника. Або необхідна заміна апаратної складової ЦОВ ІКС 112, яка вийшла з ладу в наслідок дій Замовника. | 1 раз на місяць |
| 8 | Адміністрування ЦОВ ІКС 112 дистанційно | Без обмежень |
| 9 | Консультації по функціоналу ЦОВ ІКС 112, в тому числі стосовно звітності CUIC, адмініструванню ЦОВ ІКС 112. | Без обмежень |
| 10 | Створення резервних копій віртуальних машин за зверненням Замовника у разі, якщо автоматичне резервне копіювання неможливо. | 1 раз на місяць |
| 11 | Прибуття інженера на майданчик Замовника (у разі встановлення інженером Виконавця такої необхідності) | Так  (згідно пріоритетів) |
| 12 | Розробка та впровадження додаткового функціоналу (модулів), роботи з модернізації ЦОВ ІКС 112 (в тому числі мінорні та мажорні апгрейди за зверненням Замовника) | До 40 людино-годин на місяць |
| 13 | Стандартна звітність по зверненнями до Виконавця в рамках надання Послуг – за запитом. | Так |
| 14 | Додаткові послуги, не зазначені вище, надаються за узгодженням між Виконавцем та Замовником. Обсяг робіт, умови їх виконання та ціна погоджуються в кожному випадку окремо у відповідних зверненнях. | За додаткового узгодження |

1. **Вимоги до якості надання Послуг (SLA) та Регламент взаємодії при наданні Послуг з технічної підтримки та обслуговування ЦОВ ІКС 112 (однакові для центрального та західного макрорегіонів).**

**Прийом, реєстрація та контроль звернень Замовника**

Послуги надаються на основі прийнятих звернень Замовника.

Звернення приймаються Виконавцем від уповноважених осіб Замовника одним з наступних способів:

* + - через систему управління зверненнями Виконавця (першочерговий та пріоритетний спосіб передачі звернень);
    - по електронній пошті на адресу Виконавця (у разі недоступності системи управління зверненнями);
    - по телефону цілодобової служби підтримки Виконавця (у разі звернень першого пріоритету та/або звернень у неробочий час);
    - по телефону відповідальних інженерів Виконавця (у разі недоступності усіх інших засобів).

Під час отримання відповідного Звернення від Замовника, Виконавець повинен присвоїти такому зверненню відповідний номер, повідомивши про це негайно Замовника.

Замовник при поданні звернення в неробочий час (час поза межами інтервалу 9.00-18.00 по робочих днях) повинен продублювати його телефоном. В іншому випадку звернення може бути прийнятим тільки в 9.00 наступного робочого дня.

При поданні звернення уповноважений представник Замовника повинен повідомити наступні дані:

* + - номер Договору, згідно якого подається звернення та адресу експлуатації ЦОВ ІКС 112;
    - контактні дані представника Замовника, з яким повинен контактувати інженер Виконавця при вирішенні питання за зверненням;
    - пріоритет звернення (згідно з визначенням пріоритетів);
    - детальний опис проблеми або діагностичну інформацію.

Після усунення проблеми або виконання всіх умов за зверненням, Виконавець інформує Замовника для отримання підтвердження вирішення питання. У випадку, якщо Замовник протягом 5 (п’яти) робочих днів не надіслав відповідь-підтвердження, звернення закривається автоматично.

**Пріоритети Звернень**

| **Пріоритет** | **Опис** |
| --- | --- |
| Пріоритет 1  **Критичний** | Повністю непрацездатні складові ЦОВ ІКС 112 критичної важливості. А саме:   * Маршрутизація викликів в черги до операторів (VGW, CUBE, CUCM, Cisco ICM) * Голосовий портал обслуговування (Cisco CVP) |
| Пріоритет 2  **Критичний** | Повністю непрацездатні складові ЦОВ ІКС 112 критичної важливості. А саме:   * Cisco Finesse * Відео-дзвінок (VideoCall, Smiddle) |
| Пріоритет 3  **Високий** | Повністю непрацездатні окремі функції ЦОВ ІКС 112 високої важливості:   * Система запису розмов (CallRec, Eleveo) * Система мовної аналітики (ET-SA, Ender Turing) * Cisco Outbound Dialer   Або часткова непрацездатність функцій критичної важливості. |
| Пріоритет 4  **Середній** | Працездатність інших функцій ЦОВ ІКС 112 погіршилася або супроводжується періодичні помилками в роботі, які в свою чергу не викликали порушення працездатності функцій ЦОВ ІКС 112, зокрема:   * Cisco CUIC * Cisco ECE * Інтеграція зі сторонніми системами Замовника |
| Пріоритет 5  **Низький** | Звернення щодо консультацій стосовно функції ЦОВ ІКС 112, а також звернення на надання послуг з розвитку окремих функцій ЦОВ ІКС 112. |

**Час надання Послуг, час реакції відповідно до Пріоритету Звернення**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пріоритет** | **Час**  **підтримки** | **Час реакції,**  **робочих годин** | **Час відновлення працездатності** |
| 1 | 24 \* 7 | 0,5 | 2 |
| 2 | 8 \* 7 (з 9 до 18) | 1 | 4 |
| 3 | 8 \* 5 (з 9 до 18) | 2 | 8 |
| 4 | 8 \* 5 (з 9 до 18) | 4 | 24 |
| 5 | 8 \* 5 (з 9 до 18) | NBD | За домовленістю |

Надання Послуг, що пов’язані із попередньо запланованими перервами в функціонуванні ЦОВ ІКС 112 або окремих його складових, здійснюється в письмово погоджений Сторонами час.

Перевищення терміну відновлення працездатності ЦОВ ІКС 112 не враховується, якщо така непрацездатність була викликана діями технічних спеціалістів (адміністраторів) Замовника, помилками у програмному забезпеченні виробника/вендора, мережевими та/або інфраструктурними неполадками в місцях експлуатації ЦОВ ІКС 112, поломками обладнання, що входить до складу ЦОВ ІКС 112, інтеграцією з інформаційними системами та ПЗ, що не входять до складу ЦОВ ІКС 112, діями третіх осіб тощо.

У разі отримання звернення Виконавець зобов’язаний приступити до усунення проблеми у відповідності до цільового часу реакції та зробити все можливе для відновлення працездатності ЦОВ ІКС 112 незалежно від причин виникнення інциденту.

1. **Вимоги до кваліфікації Виконавця.** 
   1. Надати у складі тендерної пропозиції довідку у довільній формі, що містить інформацію про наявну службу підтримки 24х7 та Спеціалізоване програмне забезпечення з автоматизації процесу створення та обробки клієнтських звернень.
   2. Надати у складі тендерної пропозиції копії Сертифікатів та/або Партнерських угод та/або Авторизаційних листів від виробників, що підтверджують наявні/діючі спеціалізації та партнерські відносини:

* Cisco Advanced Unified Contact Center Enterprise Specialized
* Eleveo Integrator Partner
* Ender Turing Partner
* Smiddle Partner

**5. Обґрунтування розміру бюджетного призначення:** розмір бюджетного призначення визначено Законом України «Про Державний бюджет України на 2024 рік» за КПКВК 1001050 «Забезпечення діяльності органів, установ та закладів Міністерства внутрішніх справ України, підготовка кадрів закладами вищої освіти із спеціальними умовами навчання» відповідно до бюджетного запиту на 2024 рік.

**6. Очікувана вартість предмета закупівлі:** 1 342 120,00 грн. (один мільйон триста сорок дві тисячі сто двадцять гривень 00 коп.) з ПДВ.

**7. Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі:** Очікувана вартість визначена відповідно до частини 1 та 2 пункту 1 Розділу ІІІ «Методи визначення очікуваної вартості» Примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі затвердженої Наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України 18.02.2020 № 275 та розрахована, як середньоарифметичне значення масиву отриманих даних, що розраховується за такою формулою: Цод = (Ц1 +… + Цк) / К.

**8. Процедура закупівлі:** Застосовується процедура відкритих торгів з особливостями.