**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): Закупівля програмного забезпечення для взаємодії між абонентом через SMS повідомлення та відеодзвінків та оператором 112 за кодом CPV за ДК 021:2015: 48510000-6 Пакети комунікаційного програмного забезпечення

**3. Ідентифікатор закупівлі: —** UA-2023-11-28-016098-а

**4. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі**: Закупівля програмного забезпечення для взаємодії між абонентом через SMS повідомлення та відеодзвінків та оператором 112 за кодом CPV за ДК 021:2015: 48510000-6 Пакети комунікаційного програмного забезпечення

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО НЕОБХІДНІ ТЕХНІЧНІ, ЯКІСНІ ТА КІЛЬКІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДМЕТА ЗАКУПІВЛІ**

**Закупівля програмного забезпечення для взаємодії між абонентом через SMS повідомлення та відеодзвінків та оператором 112** за кодом CPV за ДК 021:2015: **48510000-6 Пакети комунікаційного програмного забезпечення**

|  |  |
| --- | --- |
| **Найменування** | **Вимоги** |
| **Функціональне призначення** | * Програмний продукт для забезпечення та управління відео та текстовою комунікацією між абонентом, який використовує мобільний пристрій та інтернет-сторінку з однієї сторони, та оператором (агентом) контакт-центру з іншої сторони.
* Система інтегрує процеси прийому та обслуговування SMS повідомлень та відеодзвінків з інтерфейсом контакт-центру, забезпечуючи також фіксацію історії взаємодії абонента та агента.
 |
| **Фізичні характеристики** | * Віртуальна машина або набір віртуальних машин із вбудованою інтеграцією
 |
| **Функції** | * Програмне рішення повинно забезпечувати можливість операторам (агентам) контакт-центру приймати, відправляти та обробляти повідомлення сервісів швидкого обміну повідомленнями (SMS) в своєму звичайному робочому середовищі без перемикання між вікнами інших систем, а абонентам зв'язатися з оператором через канал текстових повідомлень та в подальшому змінити канал комунікації на відеодзвінок.
* Текстові повідомлення та відеодзвінки повинні прийматися агентом у стандартному інтерфейсі контакт-центру, зі збереженням налаштованої логіки опрацювання вхідних звернень (зокрема, обрання вільного агента з потрібним skill для прийому текстового повідомлення, відео дзвінка в контакт центрі).
* Програмне рішення повинно забезпечити збір та передачу даних для формування єдиної статистики у контакт-центрі.
* Програмне рішення повинно надавати можливість генерації оператором індивідуального (одноразового) посилання на відеодзвінок для подальшого надання абонентові у текстовому повідомленні (SMS);
* Відеозвінки та повідомлення повинні записуватися та зберігатися (on premise) для подальшого пошуку та роботи з ними.
 |
| **Ключові параметри** | **1. Забезпечення текстової та відео комунікації в єдиному вікні – інтерфейсі оператора контакт-центру.** Інтеграція з ключовими телеком операторами для забезпечення передачі та отримання SMS (Водафон, Київстар, Лайф).Наявність SDK для інтеграції в IOS, Android, браузер.**2. Перегляд та зберігання історії комунікації з абонентом:*** Доступ до записів відповідно до прав та ролей користувача;
* Пошук/фільтрація записів за заданими критеріями (оператора контакт-центру, номера телефону абонента, текстовим міткам, часу, фрагментам тексту, тощо);
* Можливість зберігати шаблони фільтра пошуку записів;
* Можливість додавання коментарів/тегів до записів під час перегляду записів;
* Налаштування параметрів зберігання, обмеження зберігання за датою;
* Налаштування доступу для оператора лише до його власних записів;
* Можливість додавання коментарів та метаданих/тегів до записів;
* Можливість підключення модуля оцінювання розмов операторів з одного інтерфейсу.

3**. Адміністрування:*** Створення, редагування, деактивація облікових записів користувачів;
* Розподіл доступу до записів через дерево груп користувачів;
* Гнучке створення ролей;
* Призначення прав через роль;
* Інтеграція з Active Directory та третіми системами Замовника через REST API інтерфейс;
* Можливість призначати окремій групі окремі ролі;
* Підпорядкованість ролей.
* Налаштування облікових записів та маршрутів повідомлень;
* Керування шаблонами повідомлень для інформування абонента;
* Управління Чорним списком клієнтів;
* Налаштування контролю спаму;
* Налаштування параметрів зберігання;
* Обмеження зберігання за датою;
 |
| **Безпека та масштабування** | * Можливість блокування переданих оператору посилань;
* Чорний список – можливість заблокувати сесію з абонентом із зазначенням причини на заданий час:
* Мікросервісна архітектура, що забезпечує відмовостійкість та масштабування;
* Архітектура рішення у інфраструктурі Замовника – on-premise.
* Можливість налаштування моніторингу за роботою системи;
* Логування дій користувачів та поведінки системи (кілька рівнів деталізації лога).
 |
| **Кількісні характеристики** | * Програмне рішення повинно запевнити роботу вищеописаного функціоналу у відмовостійкому режимі для двох площадок, 3 одночасно працюючих операторів разом
 |
| **Технічна підтримка** | * Підтримка від виробника, що включає право на оновлення програмного забезпечення у період гарантійного обслуговування або еквівалент на кожну одиницю не менше ніж на 1 рік
 |

**5. Обґрунтування розміру бюджетного призначення:** розмір бюджетного призначення визначено Законом України «Про Державний бюджет України на 2023 рік» за КПКВК 1001050 «Реалізація державної політики у сфері внутрішніх справ, забезпечення виконання завдань і функцій органів, установ та закладів Міністерства внутрішніх справ України» відповідно до бюджетного запиту на 2023 рік.

**6. Очікувана вартість предмета закупівлі:** 1 025 000,00 грн. (один мільйон двадцять п’ять тисяч 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.