**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 доопрацювання комп’ютерного програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 (ЛОТОВА)

**3. Ідентифікатор закупівлі: —** UA-2023-12-05-015424-а

**4. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі**: Послуги з доопрацювання комп’ютерного програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 (ЛОТОВА)

**ЛОТ №1**

**Послуги з** **доопрацювання комп’ютерного програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 Центральний регіон, за кодом CPV за ЄЗС ДК 021:2015 – 72260000-5 *«*Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням»**

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

**з доопрацювання програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112**

**Це технічне завдання містить список функціональних вимог доопрацювання комп’ютерної програми.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Найменування** | **Од. виміру** | **К-ть**  **одиниць** |
| **1** | **Послуги Етап №1** | **послуга** | **1** |
| **2** | **Послуги Етап №2** | **послуга** | **1** |
| **3** | **Послуги Етап №3** | **послуга** | **1** |

**СКЛАД (ЗМІСТ) ВИМОГ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Напрямок** | **Назва** | **Детальний опис робіт** |
| **Список послуг по етапу 1** | | |
| Інтеграція з 104 районами | Додавання районів. Адмін панель | В адмін панелі додати розділ, де адміністратор може створювати по областях райони,  вказуючи номер для переадресації дзвінку на цей район та відповідального за цей район  ПІБ. |
| Інтеграція з 104 районами | Переадресація дзвінку | При виборі переадресації дзвінку на служби 104, окрім області оператор має ще вибрати  район із запропонованого списку. (Попередньо уточнивши в абонента). |
| Інтеграція з 104 районами | Правки системи 104 | 1. Виводити поле Район в картці події.  2. Дати можливість закріпити район за оператором. |
| Аналітика | Дашборд | На головній сторінці дати можливість операторам формувати звіти за такими даними:  1. Дата та період  2. Можливість вибрати час та період часу  3. Локація (область, район 104).  4. Інформація по дзвінку (список)  5. Подія (категорія події)  6. Номер телефону абонента  7. Інформація/Опис про подію, адреса і т.д  8. ПІБ оператора  9. Інформація по вихідному дзвінку (список)  10. В яку службі направлений дзвінок  11. Без реагування  12. Жестова мова (Людина з Вадами)  13. Англ. мова |
| Аналітика | Експорт | Можливість експортувати звіт в Exel файл. |
| Причини закриття картки | Причини закриття картки | Якщо абонент кинув трубку й карта не була перенаправлена, додати поле Закрити картку  з обов’язковим вибором причини.  1. Помилився/Випадково  2. Скидають  3. Відповіді немає  4. В не зоні доступу/відповідач  5. Зайнято  6. Шум/Тиша  7. Виклик перенаправлено на Службу  8. Відповіді немає |
| **Список послуг по етапу 2** | | |
| Адреси | Довідники адрес | Система СМУ 112 повинна забезпечити зберігання та використання поточних назв  областей, громад, міст, сіл, вулиць номерів домів а також попередніх назв та номерів  голубиною в 5 змін. |
| Адреси | Довідники адрес | При реєстрації під час вводу адреси пропонувати оператору 112 попередні назви та  номери з відповідною приміткою. |
| Адреси | Довідники адрес | Система СМУ 112 повинна забезпечити конвертування старих назв та номерів в поточні. |
| Адреси | Довідники адрес | Система СМУ 112 повинна забезпечити зберігання в журналі подій як первинних даних  введених оператором 112 адрес та номерів так і конвертованих в відповідності до  поточних. |
| Адреси | Довідники адрес | Система СМУ 112 повинна забезпечити конвертацію адрес в геопозицію. |
| Адреси | Довідники адрес | Система СМУ 112 повинна забезпечити конвертацію геопозицію в адреси. |
| Доопрацювання процедур  та процесів | Перевірка адреси | Картка на створення інциденту повинна бути надана з перевіркою адреси. |
| Доопрацювання процедур  та процесів | Валідація адреси | У разі прийняття операцій адресу, виділену операції, необхідно перевірити через адресну  базу даних. |
| Доопрацювання процедур  та процесів | Фонетична перевірка | Під час перевірки адреси можлива фонетична перевірка запису із збереженими  адресними даними. |
| Доопрацювання процедур  та процесів | Пропозиція найблищої адреси в пошуку | Якщо адреса не може бути перевірена, оскільки ця адреса не існує в даних збережених  адрес, повинен бути запропонований з відповідним зауваженням, наступний більший або  наступний менший номер будинку або квартири, доступний в системі (відповідно для  парних або непарних номерів будинків). |
| Доопрацювання процедур  та процесів | Рівень тривоги | На інцидент необхідно виділити рівень тривоги (не менше 1 до 5 або текстовий  еквівалент «код тривоги»), щоб повідомити координатора про терміновість інциденту. |
| Доопрацювання процедур  та процесів | Зв’язок рівня тривоги з категорією  події | Можливий автоматичний зв'язок між кодом інциденту та виділеним рівнем тривоги. До  кожної категорії та підкатегорії події в адмінці потрібно додати поле на значення тривоги. |
| Доопрацювання процедур  та процесів | Зберігати робоче місце оператора | Також необхідно визначити робоче місце оператора, що створює інцидент з ідентифікації. |
|  |  |  |
| Доопрацювання процедур  та процесів | Посилання на запис дзвінку | Посилання на запис голосу приймаються в оперативний журнал автоматично. |
| Доопрацювання процедур  та процесів | Реєструвати псевдоніми | Має бути можливість адмініструвати «псевдоніми» (локально відомі назви для  конкретного місця розташування) для цікавих точок (POI), характерних точок, міських  частин, будівель, розв'язок доріг, ділянок шляхів та назв осіб, назв земель тощо. -  Уточнити момент інтеграції з службами. |
| **Список послуг по етапу 3** | | |
| Налаштування безпеки.  Easy admin | Довжина логіна | Програма повинна містити функцію, яка дозволяє адміністратору встановити мінімальну  довжину для логіна користувача. |
| Налаштування безпеки.  Easy admin | Довжина пароля | Має бути можливість змінити значення довжини пароля. |
| Налаштування безпеки.  Easy admin | Складність логіна | Програма повинна містити функцію, яка дозволяє адміністратору встановлювати та  змінювати складність логіна користувача. |
|  |  |  |
| Налаштування безпеки.  Easy admin | Валідація старих паролів | Програма повинна містити функцію, яка забороняє використання вже існуючих паролів. |
| Налаштування безпеки.  Easy admin | Налаштування заборонених паролів | Кількість заборонених паролів має визначатися вільно регульованим параметром.  Повинна бути функція для зміни значення параметра. |
| Налаштування безпеки.  Easy admin | Дозволені помилкові спроби на логін | Програма повинна надати функцію, яка дозволяє адміністратору встановлювати  максимальні потенційні спроби користувача підключитися.  Якщо перевищення імені користувача буде заблоковано.  Кількість з'єднань має визначатися параметром.  Має бути можливість змінити значення параметра. |
|  |  |  |
| Налаштування безпеки.  Easy admin | Блокування вгадування паролю | Програмне забезпечення не повинно бути дозволено надавати допомогу посилатися на  програмне забезпечення користувача вгадування паролів. |
| Налаштування безпеки.  Easy admin | Сповіщення на електрону пошту  про користувачів | Програма повинна містити функцію, яка дозволяє створювати та надсилати автоматичне  повідомлення адміністратору про користувачів, які не використовували програмне  забезпечення протягом певного часу, встановленого адміністратором. |
| Доопрацювання процедур  та процесів | Прикріпити файл | Управління інцидентами має дозволити прикріпити відповідні документи до місця події (\* .  pdf, \* .xlsx, \* .docx, \* .odf, \* .odt, \* .ods, \* .html файли, внутрішні та/або зовнішні URL-  адреси) |
| Управління інцидентами | Архівування | Тимчасові записи журналу або файли (для черги або кешування) повинні бути видалені з  жорсткого диска після настроюваного періоду часу і завершеного архівування. |
| Управління інцидентами | Експорт історії подій | Експорт Історії подій в табличний формат з можливістю обрати формат.  Експорт даних журналу також повинна бути надана за запитом, або в інкрементній формі  (пов'язана з усіма новими наборами даних з моменту останньої роздруківки), або всі  набори даних протягом певного періоду часу, який користувач може вибрати.  Експорт журналу або результатів пошуку у форматі даних, який можна прочитати для  офісної програми для поглинання та подальшої обробки. |
| Управління інцидентами | Завантажити запис розмови | Записи голосової документації, виділені на операцію, повинні бути в змозі отримати  через додаток управління інцидентами. |

Учасник якого визначено переможцем процедури закупівлі, перед укладанням договору проводить експертизу та/або експертну оцінку та/або незалежну оцінку вартості послуг, за результатом аукціону, вказаних в Додатку 5 до тендерної документації та надає Замовнику документ що підтверджує вартість вказаних послуг. У разі надання документу де вартість послуг буде нижча ніж зазначив Учасник за результатом аукціону, Учасник-Переможець укладає разом із договором додаткову угоду на зменшення вартості за одиницю послуг (надати у складі тендерної документації гарантійний лист).

**ЛОТ №2**

**Послуги з доопрацювання комп’ютерного програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 Західний регіон, за кодом CPV за ЄЗС ДК 021:2015 – 72260000-5 *«*Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням»**

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

**з доопрацювання програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112**

**Це технічне завдання містить список функціональних вимог доопрацювання комп’ютерної програми.**

**СКЛАД (ЗМІСТ) ВИМОГ**

**Послуги Етап 1**

1. Приєднання західних регіонів

1.1. Створити ще одну організаційну одиницю: Комунікаційний центр. В Україні буде 4 основних комунікаційних центри Львів, Київ, Дніпро, Одеса.

1.2. При додаванні оператора, додати можливість закріпити оператора за комунікаційним центром.

1.3. Обмежити показ карток для оператора, оператор може бачити картки лише свого комунікаційного центру.

1.4. Додати ще одну роль в адміністративну панель, роль Менеджер з управління ресурсами.

1.5. Надати можливість суперадміністратору створювати Менеджера з управлінням ресурсами на кожен окремий комунікаційний центр.

1.6. Менеджер з управління ресурсами може додавати операторів та привʼязвувати їх за комунікаційним центром.

1.7. Менеджер з управління ресурсами може створювати Супервізорів і привʼязувати їх до комунікаційного центру.

1.8. Супервізор може бачити статуси тільки подій того комунікаційного центру, до якого його привʼязали.

1.9. Суперадміністратор може бачити всіх операторів, яких створює , а також журнал логів по всім операторам.

**Послуги Етап 2**

2. Інтеграція з 101 для західних регіонів

2.1. Інтегрувати API від системи служби 101, для обміну інформацією про екстрені події.

2.2. Налаштувати перенаправлення дзвінків на номер окремі номера 101, які відповідають певному місту.

2.3. Налаштувати відправку карток подій від 112 до 101 західних регіонів.

2.4. Налаштувати відправку наступних даних:

* Час прийому виклику
* Час переадресації виклику
* Регіон виклику
* ПІБ оператора
* Оригінальний номер телефону заявника
* Змінений номер телефону заявника
* Задіяні служби
* Основна служба
* Адреса заявника
* Статус реагування
* Ідентифікатор події
* Категорія події
* Підкатегорія події
* Адреса події
* Хід події
* Оновлення події

2.4. Підготувати документацію для системи 101 про відправку Статусів опрацювання подій.

2.5. Включити Статуси опрацювання подій 101 в загальний маппінг статусів 112 від екстрених служб.

2.6. Налаштувати відправку Оновлень подій в систему 101.

**Послуги Етап 3**

3. Інтеграція з 102 для західних регіонів

3.1. Інтегрувати API від системи служби 102, для обміну інформацією про екстрені події.

3.2. Налаштувати перенаправлення дзвінків на номер окремі номера 102, які відповідають певному місту.

3.3. Налаштувати відправку карток подій від 112 до 102 західних регіонів.

3.4. Налаштувати відправку наступних даних:

* Час прийому виклику
* Час переадресації виклику
* Регіон виклику
* ПІБ оператора
* Оригінальний номер телефону заявника
* Змінений номер телефону заявника
* Задіяні служби
* Основна служба
* Адреса заявника
* Статус реагування
* Ідентифікатор події
* Категорія події
* Підкатегорія події
* Адреса події
* Хід події
* Оновлення події

3.5. Включити Статуси опрацювання подій 102 в загальний маппінг статусів 112 від екстрених служб.

3.6. Налаштувати відправку Оновлень подій в систему 102.

**Послуги Етап 4**

4. Інтеграція з 103 для західних регіонів

4.1. Інтегрувати API від системи служби 103, для обміну інформацією про екстрені події.

4.2. Налаштувати перенаправлення дзвінків на номер окремі номера 103, які відповідають певному місту.

4.3. Налаштувати відправку карток подій від 112 до 103 західних регіонів.

4.4. Налаштувати відправку наступних даних:

* Час прийому виклику
* Час переадресації виклику
* Регіон виклику
* ПІБ оператора
* Оригінальний номер телефону заявника
* Змінений номер телефону заявника
* Задіяні служби
* Основна служба
* Адреса заявника
* Статус реагування
* Ідентифікатор події
* Категорія події
* Підкатегорія події
* Адреса події
* Хід події
* Оновлення події

4.5. Включити Статуси опрацювання подій 103 в загальний маппінг статусів 112 від екстрених служб.

4.6. Налаштувати відправку Оновлень подій в систему 103.

**Послуги Етап 5**

5. Інтеграція з 104 для західних регіонів

5.1. Інтегрувати API від системи служби 104, для обміну інформацією про екстрені події.

5.2. Налаштувати перенаправлення дзвінків на номер окремі номера 104, які відповідають певному місту.

5.3. Налаштувати відправку карток подій від 112 до 104 західних регіонів.

5.4. Налаштувати відправку наступних даних:

* Час прийому виклику
* Час переадресації виклику
* Регіон виклику
* ПІБ оператора
* Оригінальний номер телефону заявника
* Змінений номер телефону заявника
* Задіяні служби
* Основна служба
* Адреса заявника
* Статус реагування
* Ідентифікатор події
* Категорія події
* Підкатегорія події
* Адреса події
* Хід події
* Оновлення події

5.5. Включити Статуси опрацювання подій 104 в загальний маппінг статусів 112 від екстрених служб.

5.6. Налаштувати відправку Оновлень подій в систему 104.

**Послуги Етап 6**

6. Покращення системи у звʼязку з опитуванням операторів

6.1. Привʼязати вихідний дзвінок, до карти, яка була створена за ініціативи вхідного звʼязку.

6.2. На картку додати додатковий блок: Причини завершення дзвінку. Цей блок матиме 2 основних поля:

* Вхідний дзвінок. 1. Якщо картка була створена разом зі дзвінком, це поле буде автоматично заповнюватись причинами завершення дзвінку, редагувати поле не можна. 2. Якщо картку створено мануально, оператор має можливість обрати причину з випадаючого списку, який береться з адмін панелі;
* Вихідний дзвінок. 1. Якщо картка була створена разом зі дзвінком, це поле буде автоматично заповнюватись причинами завершення дзвінку, редагувати поле не можна. 2. Якщо картку створено мануально, оператор має можливість обрати причину з випадаючого списку, який береться з адмін панелі. Якщо Вихідних дзвінку було більше, поле буде динамічно додаватись нище.

6.3. Будь-які дії повинні бути відмічені, який оператор додав опис.

6.4. В ході подій потрібно відображати, яка яка служба оновила статус реагування.

6.5. Розглянути інтеграцію з Смарт годинниками, для отримання екстрених сигналів.

6.6. Закріпити фільтр, щоб він не скидався при проходженні на іншу сторінку.

6.7. В історії звернень додати колонки:

- Додати в яку службу було переведено дзвінок

- Причини закриття картки

- Область

- Хід події (останнє значення).

6.8. Додати вибір причин переходу в статус Not Ready:

- Обід

- Перерва

- Навчання

- Уточнення інформації

- Технічна перерва

- Вихідний дзвінок.

6.9. Додати можливість пошуку по номеру в Історії звернень.

6.10. Додати можливість відкриття історії по номеру з картки виклику.

6.11. Зробити активною панель "Дані про номер заявника".

Учасник якого визначено переможцем процедури закупівлі, перед укладанням договору проводить експертизу та/або експертну оцінку та/або незалежну оцінку вартості послуг, за результатом аукціону, вказаних в Додатку 5 до тендерної документації та надає Замовнику документ що підтверджує вартість вказаних послуг. У разі надання документу де вартість послуг буде нижча ніж зазначив Учасник за результатом аукціону, Учасник-Переможець укладає разом із договором додаткову угоду на зменшення вартості за одиницю послуг (надати у складі тендерної документації гарантійний лист).

**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:** 5 395 990,00 грн. (п’ять мільйонів триста дев’яносто п’ять тисяч дев’ятсот дев’яносто 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.