**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 Eleveo (ліцензії) за кодом CPV за ЄЗС ДК 021:2015 – 48780000-9 *«*Пакети програмного забезпечення для управління системами, запам’ятовувальними пристроями та контентом»

**3. Ідентифікатор закупівлі: —** UA-2024-12-02-013945-а

**4. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі**: Закупівля програмного забезпечення Eleveo (ліцензії) за кодом CPV за ЄЗС ДК 021:2015 – 48780000-9 *«*Пакети програмного забезпечення для управління системами, запам’ятовувальними пристроями та контентом»

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Назва системи** | **Одиниця виміру** | **Кількість (ліцензій)** |
| **1** | **Програмне забезпечення, тип 1** | **шт.** | **35** |
| **2** | **Програмне забезпечення, тип 2** | **шт.** | **35** |
| **3** | **Програмне забезпечення, тип 3** | **шт.** | **150** |

***У ціну мають бути включені прямі, загальновиробничі та адміністративні витрати з урахуванням витрат, у тому числі, але не виключно: транспортні витрати, доплати працівникам у зв’язку з втратою часу в дорозі, зв’язок, страхування, спецзасоби, а також економічно обґрунтований прибуток, який Постачальник планує отримати в результаті продажу, кошти на покриття ризиків та/або додаткових витрат, пов’язаних з інфляційними процесами, усі податки і збори, обов’язкові платежі, що сплачуються або мають бути сплачені Постачальником для поставки Товару, зокрема податок на додану вартість, інші витрати, необхідні для виконання проєкту Договору до моменту його повного завершення.***

Товар повинен відповідати вимогам:

- Закону України від 14.08.2014р. № 1644-VІІ «Про санкції»,

- Указу Президента України від 15.05.2017р. № 133/2017 «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 28 квітня 2017 року «Про застосування персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)».

- п/п. 4 п.2 частини першої Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.09.2014 р. №829-р «Про пропозиції щодо застосування персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів», згідно з якими заборонено здійснення державних закупівель товарів, робіт і послуг у юридичних осіб - резидентів Російської Федерації державної форми власності та юридичних осіб, частка статутного капіталу яких перебуває у власності Російської Федерації, а також у інших суб’єктів господарювання, що здійснюють продаж товарів, робіт і послуг походженням з Російської Федерації, крім випадків, коли заміщення таких предметів закупівлі іншими неможливе, що підтверджено Міністерством економічного розвитку і торгівлі.

Продовження щорічної сервісної підтримки для системи запису Виробника (Eleveo) у відмовостійкій конфігурації, для діючої системи на майданчику замовника, електронна ліцензія для забезпечення запису розмов, опції резервування та високої доступності для системи забезпечення запису розмов.

**СПЕЦИФІКАЦІЯ:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Назва | Характеристики | |
| 1 | Програмне забезпечення, тип 1 | Тип | Невід’ємне системне програмне забезпечення - Електронна ліцензія для забезпечення запису розмов ELEVEO-SB |
| Кількість ліцензій | 35 |
| Базові вимоги до системи запису | Система запису повинна бути офіційно сертифікована виробником платформи телефонії і контакт центру для роботи з ними. Система запису повинна взаємодіяти з платформою телефонії на рівні керуючої сигналізації (JTAPI в разі Cisco) і повинна бути здатна записувати 100% голосового трафіку. Система запису повинна підтримувати запис відео-дзвінків для Cisco UCM (h.264, point to point) Система повинна підтримувати такі установки записів: Тотальна запис за номером телефонної лінії фахівця / оператора контакт-центру. Запис певного % дзвінків з телефону, або на телефон фахівця / оператора контакт-центру.  Запис на вимогу (користувач сам визначає, яку розмову записувати, а якиу ні). Заборона запису розмов з певних телефонів. Для контакт-центру: запис на основі даних контакт центру: запис на ім'я оператора (не залежно від місця, на якому він сидить), за назвою skill-групи і т.д. Система повинна підтримувати такі технології запису: Passive SPAN (CME / SRST). Active SPAN. BiB Rec-rding. CUBE Rec-rding. MediaSense. Dual Capture (SPAN + BiB або CUBE). Rec-rd SRTP calls. Правила запису в системі повинні відповідати також ієрархії користувачів (правило більш «високої» групи користувачів повинні мати пріоритет над правилами нижчої). Система запису повинна мати можливість одночасної роботи з декількома телефонними станціями Cisco UCM по протоколу JTAPI, c підтримкою запису розмов, які ведуться між абонентами різних Cisco UCM. Система запису повинна мати можливість одночасної роботи з декількома телефонними станціями різних виробників по протоколу SIPREC (RFC 7866). При записи з використанням SIPREC система запису повинна підтримувати запис розмов клієнтів Skype for Business, Broadsoft. Система запису повинна забезпечувати одночасну запис телефонних переговорів телефонних абонентів декількох виробників телефонних станцій і забезпечувати єдиний архів зберігання всіх телефонних розмов. Система запису повинна мати можливість запису Hunt груп (в Cisco UCM), при цьому в системі повинен відображатися номер внутрішнього телефону прийняв дзвінок, а не номер Hunt групи. Система запису повинна взаємодіяти з платформою контакт-центру Cisco Unified Contact Centre Enterprise використовуючи CTI протокол, в тому числі без використання CTI -S сервера. Система запису повинна створювати звукові файли в декількох форматах файлів: mp3 і wav. Файли записів розмов різних форматах повинні створювати як окремо, так і одночасно (на одну розмову створюються відразу два файли в двох різних форматах). Система запису повинна підключатися безпосередньо до Cisco. CDR для отримання розширеної інформації про сигналізації і call fl-w дзвінків. |
| Інтеграція системи запису з функціональними модулями: | Модуль запису голосового трафіку - вхідні, вихідні та внутрішні дзвінки. Модуль запису екрану робочого столу фахівця для вхідних, вихідних і внутрішніх дзвінків. Модуль автоматизації процесів контролю якості роботи операторів, за допомогою ручної оцінки записів їхніх розмов. Модуль для автоматизації процесів контролю якості роботи операторів, за допомогою автоматичної (мовна аналітика на підставі результатів 100% транскрибування мови в текст) оцінки записів їхніх розмов. Модуль інтеграції з системами голосової аналітики (голосова біометрія) для інтеграції з робочими місця операторів контакт-центру і фахівців служб безпеки. |
| Вимоги по відмовостійкості системи запису | Система запису повинна мати можливість працювати в відмовостійкої конфігурації в режимі Active-Active / Active-Standby. Для Cisco: в разі збою підсистеми CTI Manager на Cisco UCM, система запису повинна забезпечувати отримання інформації про сигналізації шляхом аналізу трафіку сигналізації за технологією SPAN (RSPAN). Для Cisco: Система запису повинна забезпечувати запис для абонентів, що використовують технологію Cisco SRST. |
| Вимоги по інтегрованості системи запису | Система запису повинна мати можливість інтеграції з корпоративними системами через API (наприклад, CRM). Система запису повинна надавати програмні протоколи інтеграції на базі технології REST API. Система запису повинна підтримувати інтеграцію з корпоративними системами моніторингу (доступності) по протоколу SNMP. Можливість налаштування правила запису на підставі інтеграції з API із зовнішньою системою (прийняття рішення про записи зовнішньої інформаційної системою). |
| Вимоги до інтерфейсу користувача системи запису | Система запису повинна мати інтерфейс користувача російською (і англійською) мовою. Доступ до системи повинен здійснюватися через тонкий клієнт (web-браузер), при цьому для кожного користувача повинна бути передбачена можливість задавати окремий логін і пароль. Кожен користувач повинен мати можливість персональних налаштувань інтерфейсу користувача. Для прослуховування файлів повинен використовуватися вбудований програвач для web-браузера. Користувач (співробітник служби безпеки) повинен мати можливість маркувати записи унікальним ознакою (тегом). Разом із записаним телефонною розмовою система запису повинна мати можливість зберігати такі додаткові дані: АОН (CLID / ANI) - телефонний номер абонента; DNIS - телефонний номер абонента, що викликається (для вхідного дзвінка в контакт центр відповідає номеру лінії телефонного апарату фахівця контакт центру); Час початку - час початку телефонної розмови; Тривалість - сумарна тривалість телефонної розмови; ID виклику в телефонній системі; При інтеграції з контакт-центром: Ім'я (ідентифікатор) фахівця; Ім'я (ідентифікатор) skill-групи; Ім'я (ідентифікатор) агентської групи; CTI-змінні Інші настроюються (адміністратором) параметри; Пошук в системі запису повинен здійснюватися по будь-яким комбінаціям параметрів, описаних Вище. Користувач повинен мати доступ до персонального кабінету зі списком записів своїх телефонних розмов. У разі встановлення режиму запису на вимогу користувач «Запис на вимогу» (користувач сам визначає, яку розмову записувати, а яку ні) користувач повинен мати інтерфейс управління цим режимом на Екрані IP-телефону. |
| Вимоги до адміністрування та управління доступом до системи запису | Система запису повинна мати інтерфейс адміністратора російською (і англійською) мовою. Доступ до системи повинен здійснюватися через тонкий клієнт (web-браузер), при цьому для кожного користувача повинна бути передбачена можливість задавати окремий логін і пароль. При додаванні користувача повинна бути забезпечуватися можливість інтеграції з MS Active Direct-ry (LDAP). Доступ до системи повинен здійснюватися на основі Контрольних Листів Доступу (можливість створювати необмежену кількість груп користувачів і наділення їх відповідними повноваженнями). Система запису повинна мати можливість обмежити доступ за такими параметрами: Доступ до записів розмов тільки певних фахівців / операторів контакт-центру (skill груп). При наявність такого обмеження, користувач не повинен бачити в системі запису розмов інших фахівців / операторів контакт-центру, навіть якщо вони працюють на тих же телефонах в контакт центрі, що і оператори тієї групи, до якої у нього є доступ. Доступ до записів на основі внутрішніх номерів телефонів фахівців / операторів контакт-центру. Доступ до системи на основі дозволу / заборони дій користувача, таких як: прослуховування записів розмов. видалення записів розмов. експорт записів розмов. додавання нових користувачів. зміна правил записи. адміністрування системи. |
| Вимоги до підсистеми (модулю) записи екранів | Підсистема повинна підтримувати можливості запису екранів на віртуалізованих робочих місцях фахівців / операторів контакт-центру (на базі Windows terminal Services або CitrixXenDesktop). Запис екрану повинна зберігатися в форматі BG300 (.recd). Під час запису дій на екрані ПК, інформація повинна передаватися на сервер по https протоколу. Повинна бути передбачена можливість експорту записи екрану разом із записаним розмовою в форматі AVI. Підсистема повинна підтримувати такі режими запису: З початку телефонної розмови до завершення розмови. З початку телефонної розмови до переходу зі стану Wrap-Up. C початку телефонної розмови до закінчення певного періоду часу з моменту завершення розмови. |
| Вимоги до функції безпеки системи запису | Запис розмови повинна зберігатися в одному із загальнодоступних форматів (Wav, MP3). Система запису повинна відповідати вимогам стандарту PCI DSS. Система запису повинна відповідати вимогам стандарту GDPR. Система запису повинна мати можливість шифрування файлів із записаними розмовами, при цьому має підтримуватися використання змінних ключів шифрування. Система повинна мати можливість запису шифрованих розмов (sRTP) між абонентами Cisco UCM, з використанням ключів, що зберігаються в Cisco UCM, в двох режимах: sRTP між абонентами і сервером записи і RTP між абонентами і sRTP з сервером запису. Всі дії користувачів в системі (включаючи модуль контролю якості) повинні фіксуватися і бути доступні в електронному контрольному журналі. Паролі в системі повинні відповідати таким вимогам: Довжина пароля не менше 10 символів. Не менш 2 заголовних символів. Не менш 2 малих символів. Не менш 2 цифр. Термін дії пароля - не більше 20 днів, при цьому пароль не повинен співпадати з останніми 7 паролями. Система повинна бути захищена від атак за допомогою підбору паролів шляхом блокування облікового запису при не більше 2-х спробах входу в систему, обліковий запис повинен бути заблокована не менше ніж на 60 хвилин. Як у випадку вдалих, так і в разі невдалих спроб входу в систему, в контрольному журналі повинен фіксуватися IP адреса, з якого здійснювалася спроба входу або увійти в систему. Повинна бути передбачена можливість постановки на паузу записи голосу і відео через єдиний API. |
| Вимоги до управління життєвим циклом записів (архівація та резервне копіювання) | Система запису повинна підтримувати вбудований механізм управління життєвим циклом файлів записи - управлінням часом зберігання файлу записи в оперативному і довгостроковому архіві. Інформація про файли, переміщених в довгостроковий архів, повинна зберігатися в системі і бути доступною для користувачів з відповідними правами. Система повинна автоматизувати процес отримання користувачем звукового файлу з довгострокового архіву. Система повинна забезпечувати механізм захисту записів, шляхом заборони перезапису старих записів в разі відсутності вільного дискового простору. 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 в архів. У системі не повинно бути ліцензійно обмежена час зберігання записаної інформації. |
| Вимоги до інфраструктурного програмного забезпечення системи запису | Система запису повинна працювати на базі 64-x бітної операційної системи Linux RedHAT або Linux CentOS. Інформація системи запису повинна зберігатися в СУБД -оracle або PG-SQL. Разом з системою запису повинні надаватися керівництва користувача російською мовою. Модулі системи запису повинні розгортатися в середовищі віртуалізації (обчислювальної платформи) VMWare. |
| Вимоги до технічної підтримки | Технічна підтримка виробника повинна бути доступна 24x7x365. Термін сервісного обслуговування - не менше 1 року (12 міс). Наявність права на оновлення програмного забезпечення обладнання у період терміну сервісного обслуговування. Підтримка і виправлення помилок офіційно закупленого, ліцензованого програмного забезпечення для підтримуваного пакетом устаткування, включаючи майбутні релізи. |
| 2 | Програмне забезпечення, тип 2 | Тип | Невід’ємне системне програмне забезпечення - Електронна ліцензія опції резервування та високої доступності для системи забезпечення запису розмов ELEVEO |
| Кількість ліцензій | 35 |
| Базові вимоги | Повинна забезпечувати організацію резервування та високої доступності для системи забезпечення запису розмов. Повина працювати з будь-яким типом ліцензії на запис. Повинна підтримувати відтворення високої доступності для активного та холодного резерву з ручним перемиканням. Архітектура резервування та високої доступності повинна відповідати внутрішнім вимогам безпеки. |
| Вимоги | Термін дії - не менше 1 року (12 міс). |
| 3 | Програмне забезпечення, тип 3 | Тип | Програмна продукція - продовження щорічної сервісної підтримки для системи запису Виробника (Eleveo) у відмовостійкій конфігурації, для діючої системи на майданчику замовника |
| Кількість агентів | 150 |
| Термін дії | Сервісна підписки повинна мати термін дії не менше 1 року (12 міс). |
| Умови сервісної підтримки | Повинні включати в себе можливість реєстрації сервісних випадків та отримання технічної підтримки в режимі 8х5хNBD (5 робочих днів, 8 робочих годин, на наступний робочий день) безпосередньо в службі підтримки виробника Eleveo |
| Умови розширеної гарантії | Повинні включати в себе можливість реєстрації сервісних випадків в режимі 24х7х365, оновлення мікрокоду системи і версій встановленого програмного забезпечення |
| Умови взаємодії з сайтом виробника | Повинні включати в себе постійний (24х7) авторизований доступ |
| Умови актуалізації діючої системи на майданчику замовника | Повинні включати в себе періодичне отримання та оновленяя основних та проміжних релізів програмного забезпечення через сайт Виробника, підтримка програмних кодів у актуальному стані відповідно до рекомендацій Виробника, в тому числі мікрокодів пристроїв; |
| Умови взаємодії технічного персоналу виробника та замовника | Повинні включати в себе можливість постійного (24х7), цілодобового (з понеділка по неділю з 00.00 до 24.00 годин) надання консультацій по телефону, електронній пошті та онлайн (через сайт) підтримки виробника по питаннях установки, конфігурування і експлуатації обладнання, що експлуатується на майданчику замовника |

*У разі, якщо у цій тендерній документації (у тому числі у технічній специфікації) міститься посилання:*

*- на стандартні характеристики, технічні регламенти та умови, вимоги, умовні позначення та термінологію, пов’язані з товарами, роботами чи послугами, що закуповуються, передбачені існуючими міжнародними, європейськими стандартами, іншими спільними технічними європейськими нормами, іншими технічними еталонними системами, визнаними європейськими органами зі стандартизації або національними стандартами, нормами та правилами – вважати, що міститься вираз «або еквівалент»;*

*- на конкретні марку чи виробника або на конкретний процес, що характеризує продукт чи послугу певного суб’єкта господарювання, чи на торгові марки, патенти, типи або конкретне місце походження чи спосіб виробництва – вважати, що міститься вираз «або еквівалент».*

*У випадку надання учасником еквіваленту він має надати порівняльну таблицю запропонованих товарів з товарами, які вимагаються Замовником. Якщо Учасник пропонує товар, технічні характеристики якого відрізняються від наведених вище, він повинен обов’язково надати порівняльну таблицю щодо відповідності технічних характеристик запропонованого товару наведеним Замовником характеристикам. Товар має бути з технічними та якісними характеристиками рівноцінними, або покращеними, ніж визначені Замовником.*

**Вимоги до предмету закупівлі:**

1. Якість програмного забезпечення (програмної продукції) повинна відповідати технічним умовам та національним стандартам України.
2. Програмне забезпечення (програмна продукція) не має порушувати діючої політики безпеки інформації в ПАК УКЦ та вимог Комплексної системи захисту інформації ПАК УКЦ.
3. Супроводжувальна технічна документація в тендерній пропозиції повинна подаватись українською мовою.
4. Якщо Учасник не є виробником програмного забезпечення, що входить до складу предмету закупівлі, то він повинен надати лист від виробника продукції або його офіційного представника (дистриб'ютора) на території України, який підтверджує партнерські повноваження учасника, а також гарантує доступність програмної продукції для відвантаження у необхідні терміни, відповідність технічному завданню та підтверджує гарантійні зобов’язання у повному обсязі. Лист повинен бути адресований Учаснику або Замовнику, та містити інформацію з посиланням на номер і дату оприлюднення оголошення на веб-порталі Уповноваженого органу, найменування запропонованої програмної продукції.
5. Учасник у документах, що містять технічний опис предмета закупівлі та додаються до тендерної пропозиції (інформації про відповідність тендерної пропозиції технічним, якісним, кількісним та іншим характеристикам), повинен чітко вказати специфікації продуктів, які будуть запропоновані замовнику, для задоволення технічних вимог тендерної документації. Специфікації повинні бути вказані зі ступенем деталізації, достатнім для внесення специфікацій у договір про закупівлю, а також для виконання самого договору.
6. Учасник надає порівняльну таблицю відповідності запропонованої програмної продукції технічним вимогам Замовника.

У разі надання листа (або інших документів) іноземною мовою, ці листи (або інші документи) повинні супроводжуватись перекладом на українську мову;

Замовник має право звернутися за підтвердженням інформації, наданої учасником, до органів державної влади, підприємств, установ, організацій відповідно до їх компетенції. У разі отримання достовірної інформації про його невідповідність вимогам кваліфікаційних критеріїв, наявність підстав, зазначених у частині першій статті 47 цього Закону, або факту зазначення у тендерній пропозиції будь-якої недостовірної інформації, що є суттєвою при визначенні результатів процедури закупівлі, замовник відхиляє тендерну пропозицію такого учасника.

**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:** 1 125 830,80 грн. (один мільйон сто двадцять п’ять тисяч вісімсот тридцять гривень 80 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.