**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, за кодом CPV за ЄЗС ДК 021:2015 – 72260000-5 *«*Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням»

**3. Ідентифікатор закупівлі: —** UA-2023-08-22-011490-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

**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**

|  |
| --- |
| **Вимоги до інтеграції в робоче місце оператора розділення на області** |
| № | Найменування задач | Опис задач |
| 1 | Розділення на області | В Україні має бути розділення на 4 основних колл центри, які фізично будуть розташовані в: Києві, Дніпрі, Львові, Одесі. Кожна точка відповідатиме за кілька областей. Щоб оператор перенаправив відгук у відповідну область, налаштувати розділення по областям. А саме:* В адміністративній панелі додати конфігурацію областей. Додати можливість ввести телефонний код області.
* Під час надходження дзвінку, потрібно визначати, з якої області дзвінок.
* Виводити на карту інформацію з якої області дзвінок.
* Під час переадресації дзвінку, надати оператору можливість вибрати в списку область. За замовчуванням фокус стоїть на тій області з якої прийшов дзвінок.
 |

|  |
| --- |
| **Вимоги до інтеграції робочого місця Супервізора** |
| № | Найменування задач | Опис задач |
| 1 | Роль супервізора | В адміністративній панелі Easy Admin створити додаткову роль Супервізора. Супервізор - це начальник зміни. Супервізор має можливість залогінитись в систему за допомогою email та пароля. Профіль Супервізора в 112 - не повʼязаний з профілем в Finesse. |
| 2 | Список подій | Супервізор має можливість переглядати список всіх подій, які надходять в систему, разом з їхніми статусами. В системі 112 - Супервізор не виступає в ролі оператора. Супервізор має можливість фільтрувати події. Фільтри можуть бути комплексні:* В яку Область було переадресовано дзвінок.
* В яку Службу було переадресовано дзвінок.
* Сортування за статусами події:
1. Без статусу обробки,
2. Черзі на обробку,
3. В процесі обробки,
4. Не буде оброблятись,
5. Завершено.
 |
| 3 | Налаштування трешхолдів | Супервізор має можливість налаштовувати Трешхолди по статусам. Дати можливість вказувати через який період часу прийде Звукове сповіщення - для супервізора, якщо наступні статуси перебувають довше вказаного періоду:* Без статусу.
* В черзі на обробку.
 |
| 4 | Маппінг статусів | Основні статуси подій, які мають бачити Супервізори - це:1. Без статуса опрацювання - червоний
2. В черзі на опрацювання - жовтий
3. Не буде опрацьовуватись - фіолетовий
4. В процесі обробки - синій
5. Опрацьований - зелений

Від 101 та 104 нам приходитимуть ідентичні статуси:1. Без статуса опрацювання - червоний
2. В черзі на опрацювання - жовтий
3. Не буде опрацьовуватись - фіолетовий
4. В процесі обробки - синій
5. Опрацьований - зелений

 Від 102 нам проходитимуть статуси:1. НЕОБРОБЛЕНА
2. НА ОБРОБЦІ
3. ОБРОБЛЕНО
4. БЕЗ РЕАГУВАННЯ

Для маппінгу статусів, потрібна відповідність:1. Без статуса опрацювання - 1.НЕОБРОБЛЕНА
2. В черзі на опрацювання - 1.НЕОБРОБЛЕНА
3. Не буде опрацьовуватись - 4. БЕЗ РЕАГУВАННЯ
4. В процесі обробки - 2. НА ОБРОБЦІ
5. Опрацьований - 3. ОБРОБЛЕНО

Від 103 нам проходитимуть статуси:1. Бригада заброньована на виклик
2. Реагування Створено
3. Призначення Бригади ШМД
4. Бригада ШМД пiдтвердила призначення
5. Бригада ШМД прибула до пацієнта
6. Потрiбна Госпіталізація
7. Призначеня ЛПЗ
8. Бригада ШМД пiдтвердила призначення ЛПЗ
9. Бригада ШМД прибула до ЛПЗ
10. Бригада ШМД передала пацієнта
11. Реагування завершено
12. Реагування скасовано
13. Госпіталізація скасована
14. Реагування закрито
15. Госпіталізація завершена
16. Виклик ЕМД за номером 103
17. Направлено диспетчеру або консультанту
18. Направлено бригаді ЕМД
19. Прийнято до виконання ЕМД
20. Виконано
21. Відмовлено
22. Закрито

Для маппінгу статусів, потрібна відповідність:1. Без статуса опрацювання -
2. В черзі на опрацювання - Реагування Створено
3. Не буде опрацьовуватись - Відмовлено, Реагування скасовано,
4. В процесі обробки - Прийнято до виконання ЕМД, Направлено бригаді ЕМД, Направлено диспетчеру або консультанту, Бригада ШМД передала пацієнта, Бригада ШМД прибула до ЛПЗ, Бригада ШМД пiдтвердила призначення ЛПЗ, Призначеня ЛПЗ, Бригада заброньована на виклик, Призначення Бригади ШМД, Бригада ШМД пiдтвердила призначення, Бригада ШМД прибула до пацієнта, Потрiбна Госпіталізація
5. Опрацьований - Закрито, Виконано, Госпіталізація завершена, Реагування закрито, Госпіталізація завершена, Реагування завершено.
 |
| 5 | Прослуховування дзвінків | Супервізор має можливість переглядати статуси роботи операторів та приєднатися до розмови із заявником у ролі підслуховувача. Супервізор не може брати участь в обговоренні, а лише спостерігати за ходом розмови. |

|  |
| --- |
| **Вимоги до інтерфейсу оператора Системи 112** |
| № | Найменування задач | Опис задач |
| 1 | Вихідний дзвінок | Оператор має можливість здійснювати вихідний дзвінок у статусу “Not ready”. Оператор має можливість вручну набрати потрібний номер та здійснити вихідний дзвінок. |

|  |
| --- |
| **Вимоги до розробки інфраструктури**  |
| № | Найменування задач | Опис задач |
| 1 | Розгортання тестового середовища  | Розгортання тестового середовища в Kubernetes за допомогою Helm кластеру в рамках МВС Dell VxRail, VMware hyperconverged infrastructure з обовʼязковою підтримкою:* Container Storage Interface
* Сервісів типу Load Balancer

Kubernetes забезпечить сервісу наступні умови:1. Відмовостійкість. Kubernetes – це технологія, що надає продуктам властивість до швидкого горизонтального масштабування та дозволяє додати більше ресурсів для опрацювання пікових навантажень.
2. Ремонтопридатність. Контейнеризація впливає на зручність у розробці та підтримці сервісу, що зменшує час на його обслуговування та допомагає в критичні зберегти роботу сервісу.
3. Контрольованість. Kubernetes – це найсучасніший підхід, що до моніторингу та контролю сервісів.
 |
| 2 | Розгортання продакшн середовища | Розгортання продакшн середовища в Kubernetes за допомогою Helm кластеру в рамках МВС Dell VxRail, VMware hyperconverged infrastructure з обовʼязковою підтримкою:* Container Storage Interface
* Сервісів типу Load Balancer

Kubernetes забезпечить сервісу наступні умови:1. Відмовостійкість. Kubernetes – це технологія, що надає продуктам властивість до швидкого горизонтального масштабування та дозволяє додати більше ресурсів для опрацювання пікових навантажень.
2. Ремонтопридатність. Контейнеризація впливає на зручність у розробці та підтримці сервісу, що зменшує час на його обслуговування та допомагає в критичні зберегти роботу сервісу.
3. Контрольованість. Kubernetes – це найсучасніший підхід, що до моніторингу та контролю сервісів.
 |

|  |
| --- |
| **Вимоги до інтеграції із системою запису Eleveo**  |
| № | Найменування задач | Опис задач |
| 1 | Інтеграція з системою запису Eleveo | Реалізація інтеграції із системою запису Eleveo для можливості додавання запису розмови виклику до карток подій Системи 112. |

|  |
| --- |
| **Вимоги до інтеграції в робоче місце оператора відео та чат звернення Smiddle** |
| № | Найменування задач | Опис задач |
| 1 | Інтеграція Smiddle | Реалізація можливості відео та чат звернення з абонентом через рішення Smiddle. |

**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:** 1 413 330,00 грн. (один мільйон чотириста тринадцять тисяч триста тридцять 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.