**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 програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 за кодом ДК 021:2015: 72260000-5 Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням

**3. Ідентифікатор закупівлі: —** UA-2024-12-03-014365-а

**4. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі**: Послуги з доопрацювання програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 за кодом ДК 021:2015: 72260000-5 Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**Послуги з доопрацювання програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 за кодом ДК 021:2015: 72260000-5 Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням, ЛОТ1**

**Термін надання Послуг складає:** з дати укладання договору по 15 грудня 2024 року.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування Послуг та Робіт** | **Період надання** | **Одиниця виміру** | **Кількість** |
| 1 | **Послуги з доопрацювання програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 №1** | До 15.12.2024 | послуга | 1 |

**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 «Сервіс Екстреної Служби України-112».**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування задач** | **Опис задач** |
| 1. **Функціонал Жестової мови** | | |
| 1.1 | Розробка конектора для отримання SMS повідомлень | В компʼютерній програмі «Сервіс Екстреної Служби України-112» потрібно розробити конектор, який відповідатиме за отримання та відправлення SMS повідомлень, які надходитимуть від заявника на номер 112. |
| 1.2 | Розробка роутера для внутрішньої маршрутизації звернень | В компʼютерній програмі «Сервіс Екстреної Служби України-112» потрібно розробити роутер, який відповідатиме за маршрутизацію звернень у вигляді SMS-повідомлень, які надходитимуть на конектор до вільного оператора або до відповідних карток. |
| 1.3 | Опрацювання звернень через SMS | Оператор Сервісу Екстреної Служби України-112 повинен мати можливість отримувати звернення від заявника у форматі SMS - повідомлення.  SMS - повідомлення повинні відображатись в інтерфейсі оператора, щоб оператор мав змогу опрацьовувати звернення та паралельно заповняти картку звернення.  Після уточнення всієї необхідної інформації про звернення, оператор має мати можливість завершити чат самостійно.  Картка звернення, може бути направлена на службу реагування або просто збережена в Систему Екстреної Служби України-112, якщо звернення не потребує перенаправлення в службу реагування. |
| 1.3 | Отримання звернення через відеозустріч | Заявник має мати можливість переходу на відеозвернення після запиту, зробленого оператором Системи Екстреної Служби України-112 в SMS - листуванні.  Оператор Системи Екстреної Служби України-112 може згенерувати посилання на відеоконференцію та надіслати його користувачу для продовження спілкування у відеоформаті.  Після завершення відеоконференції, оператор повинен мати можливість, за необхідності, продовжити спілкування із заявником у форматі SMS - повідомлення. |
| 1.4 | Моніторинг навантаження операторів | У доступі супервізора розробити можливість відстежування навантаження операторів, які опрацьовують звернення за допомогою SMS-повідомлень або відеодзвінків. |
| 1.5 | Перегляд та зберігання історії звернення | Розробити можливість перегляду та зберігання історії листування кожного звернення у форматі SMS-повідомлення. |
| 1.6 | Вихідне звернення від оператора до заявника | Дати можливість оператору Сервісу Екстреної Служби України-112 створювати вихідні звернення у форматі SMS-повідомлення, якщо у оператора буде така необхідність.  Для створення вихідного звернення, оператору Сервісу Екстреної Служби України-112 потрібно ввести мобільний номер заявника, до якого потрібно здійснити вихідне звернення. |
| 1.7 | Термінове завершення звернення | Якщо в оператора Сервісу Екстреної Служби України-112 є термінова необхідність завершити опрацювання звернення без його закриття, тоді оператор має мати можливість завершити спілкування у чаті, завершити його, а чат, який потребує доопрацювання, переходить у чергу звернень та буде направлений на іншого оператора для подальшого опрацювання. |

**Послуги з доопрацювання програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 за кодом ДК 021:2015: 72260000-5 Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням, ЛОТ2**

**Термін надання Послуг складає:** з дати укладання договору по 15 грудня 2024 року.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування Послуг та Робіт** | **Період надання** | **Одиниця виміру** | **Кількість** |
| 1 | **Послуги з доопрацювання програмного забезпечення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 №2** | До 15.12.2024 | послуга | 1 |

**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 «Сервіс Екстреної Служби України-112».**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування задач** | **Опис задач** |
| 1. **Модуль звітності** | | |
| 1.1 | Створення конструктора звітності | Створити інструмент для супервізорів, який дозволить їм самостійно обирати дані для створення звітів та генерувати звітні файли на основі обраних параметрів. Конструктор повинен бути зручним у використанні та забезпечувати гнучкість у налаштуванні параметрів звітності.  Інтерфейс конструктора звітності повинен бути простий та інтуїтивно зрозумілий з можливістю вибору діапазону дат, фільтрів, категорій та інших параметрів, які можуть знадобитись для формування звіту.  Супервізор має мати можливість завантажувати документи звітності у форматі .exel або .pdf |
| 1. **Підказки для оператора** | | |
| 2.1 | Адміністрування підказок | Розробити інструмент, який дозволить адміністратору створювати підказки для операторів на основі категорій та підкатегорій подій.  Адміністратор має мати можливість оперативно опрацьовувати підказки та вносити у них зміни відповідно до нових змін. |
| 2.2 | Використання підказок | Інтегрувати функціонал підказок в робочий інтерфейс оператора.  Забезпечити автоматичне відображення відповідних підказок для оператора при виборі категорії або підкатегорії звернення під час заповнення картки події. |
| 1. **Внутрішні робочі чати** | | |
| 3.1 | Створення чатів | Розробити інструмент для створення та адміністрування внутрішніх робочих чатів, які будуть використовуватись між операторами, керівниками змін та адміністраторами Сервісу Екстреної Служби України-112 для обміну інформацією, координації завдань та командної роботи. |
| 3.2 | Адміністрування чатів | Адміністратор Сервісу Екстреної Служби України-112 має мати можливість легко створювати нові чати та адмініструвати їх. |
| 1. **Оцінка якості роботи операторів** | | |
| 4.1 | Виставлення оцінки супервізором | В програмному забезпеченні Сервісу Екстреної Служби України-112 розробити функціонал в якому супервізор матиме можливість виставлення оцінки операторам, який дозволить виставляти оцінки за двома критеріями:   * опрацювання картки звернення; * опрацювання дзвінка.   Це допоможе підвищити прозорість роботи, мотивацію операторів та якість опрацювання звернень. |
| 4.2 | Перегляд оцінок операторами | Оператор має мати можливість у своєму кабінеті переглядати середнє значення із виставлених йому оцінок на кожному опрацьованому ним зверненні. |
| **5.****Довідник контактних даних служб реагування** | | |
| 5.1 | Створення довідника контактних телефонів служб реагування | У доступі адміністратора Сервісу Екстреної Служби України-112 створити Довідник контактних даних служб реагування, який міститиме актуальну інформацію про контактні дані служб реагування України (101, 102, 103, 104).  На основі даних, які будуть міститись в цьому довіднику, має бути можливість здійснення вихідного виклику на обрану службу реагування. |
| 5.2 | Адміністрування довідника | Адміністратору Сервісу Екстреної Служби України-112 надати можливість додавання, редагування та видалення контактних даних для кожної служби реагування.  У довіднику налаштувати функцію пошуку за регіоном, містом, адресою або назвою служб. |
| **6. Отримання даних за специфікацією HTTPS від Google** | | |
| 6 .1 | Реалізувати отримання даних по протоколу HTTPS від Google | Налаштувати отримання даних від технологій ELS Google за спеціалізацією HTTPS:   * набраний номер служби екстреної допомоги; * спосіб звернення (дзвінок або СМС); * часова позначка початку дзвінка; * широту; * довготу; * висоту (WGS84); * висоту середнього значення над рівнем моря; * позначку поверху (можливо позначка поверху); * номер телефону пристрою; * модель пристрою; * IMEI пристрою; * часова позначка екстренної ситуації; * тип екстреної допомоги; * часова позначка коли було визначено падіння; * часова позначка, коли було визначено втрату пульсу; * тимчасова позначка останнього оновлення медичної інформації на пристрої; * імʼя та прізвище заявника; * номер телефону заявника; * дата народження заявника згідно з ISO8601 (РРРР-ММ-ДД); * дата народження у довільній формі; * висота тіла заявника; * вага тіла заявника; * біологічна стать заявника (попередньо задана); * біологічна стать заявника (у довільній формі); * стать; * домашня адреса заявника; * група крові (попередньо задана); * група крові (у довільній формі); * наявність алергії; * інформація про ліки; * історія хвороб; * наявність медичних пристроїв; * статус вагітності; * термін вагітності; * додаткова інформація про вагітність; * інформація про донорство органів (попередньо задана); * інформація про донорство органів (у довільній формі); * розширені директиви; * інформація про особистого лікаря; * інша додаткова медична інформація;   Сервіс Екстреної Служби України-112 зможе отримати дані, якщо вони вказані у заявника. Якщо заявник не вказав певних даних із вищеперерахованих, тоді Сервіс Екстреної Служби України-112 отримуватиме значення null, що означатиме відсутність даних у заявника. |
| 6.2 | Інтеграція отриманих даних в інтерфейс оператора | Після того, як буде налаштовано отримання даних про екстрену ситуацію та заявника від Google по протоколу HTTPS в Сервісу Екстреної Служби України-112, ці дані будуть використовуватись для автоматичного заповнення частини полів в картці події в робочому інтерфейсі оператора. |

**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:** 2 496 632,66 грн. (два мільйони чотириста дев’яносто шість тисяч шістсот тридцять дві гривні 66 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.