**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 Smiddle (ліцензії) за кодом CPV за ЄЗС ДК 021:2015 – 48510000-6 *«*Пакети комунікаційного програмного забезпечення»

**3. Ідентифікатор закупівлі: —** UA-2024-12-02-013631-а

**4. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі**: Закупівля програмного забезпечення Smiddle (ліцензії) за кодом CPV за ЄЗС ДК 021:2015 – 48510000-6 *«*Пакети комунікаційного програмного забезпечення»

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Назва системи** | **Одиниця виміру** | **Кількість (ліцензій)** |
| **1** | Програмний продукт Smiddle Manager Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-ADM-CORE-IAS-1Y) | **шт.** | **1** |
| **2** | Програмний продукт Smiddle Omnichannel Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-SOMC-CORE-IAS-1Y) | **шт.** | **1** |
| **3** | Програмний продукт Smiddle Omnichannel SMS Connector1 Year Subscription License, Customer Maintenance Supportr included (SUB-SOMC-CNTR-SMS-IAS-1Y) | **шт.** | **1** |
| **4** | Програмний продукт Smiddle Omnichannel ECE Connector 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Supportr included (SUB-SOMC-CNTR-ECE-IAS-1Y) | **шт.** | **5** |
| **5** | Програмний продукт Smiddle Recording Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-REC-CORE-IAS-1Y) | **шт.** | **1** |
| **6** | Програмний продукт Smiddle Recording Chats 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-REC-CHAT-IAS-1Y) | **шт.** | **1** |
| **7** | Програмний продукт Smiddle Webex to UCCE Connector Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-WUCE-CORE-IAS-1Y) | **шт.** | **5** |
| **8** | Програмний продукт Smiddle Recording Webex Video 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-REC-VIDEOWBX-IAS-1Y) | **шт.** | **1** |

***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.

**СПЕЦИФІКАЦІЯ:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Назва | Характеристики | |
| 1 | Програмне забезпечення | Тип (функціональне призначення) | Програмний продукт Smiddle 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 |
| Кількість ліцензій | Програмний продукт Smiddle Manager Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-ADM-CORE-IAS-1Y) - 1 шт Програмний продукт Smiddle Omnichannel Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-SOMC-CORE-IAS-1Y) - 1 шт Програмний продукт Smiddle Omnichannel SMS Connector1 Year Subscription License, Customer Maintenance Supportr included (SUB-SOMC-CNTR-SMS-IAS-1Y) - 1 шт Програмний продукт Smiddle Omnichannel ECE Connector 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Supportr included (SUB-SOMC-CNTR-ECE-IAS-1Y) - 5 шт Програмний продукт Smiddle Recording Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-REC-CORE-IAS-1Y) - 1 шт Програмний продукт Smiddle Recording Chats 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-REC-CHAT-IAS-1Y) - 1 шт Програмний продукт Smiddle Webex to UCCE Connector Core 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-WUCE-CORE-IAS-1Y) - 5 шт Програмний продукт Smiddle Recording Webex Video 1 Year Subscription License, Customer Maintenance Support included (SUB-REC-VIDEOWBX-IAS-1Y) - 1 шт |
| 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 1 року (12 міс). |

*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.