

Обґрунтування предмета закупівлі

(на виконання вимог пункту 4-¹ постанови Кабінету Міністрів України від 11.10.2016 № 710 "Про ефективне використання державних коштів" (зі змінами))

Інформація для оприлюднення (ідентифікатор закупівлі: UA-2022-03-09-002390-a)		
1	Назва предмета закупівлі	Послуги із супроводження та адміністрування програмного забезпечення "Контакт-центр судової влади України" та служби технічної підтримки користувачів ЄСІТС"; 72260000-5 - послуги, пов'язані з програмним забезпеченням, відповідний код 72261000-2 – послуги з обслуговування програмного забезпечення за ДК 021:2015 Єдиного закупівельного словника.
2	Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі	<p>Технічні та якісні характеристики предмета закупівлі визначені відповідно до потреб замовника з урахуванням вимог чинного законодавства та внутрішніх нормативно-розпорядчих актів.</p> <p>Вища рада правосуддя рішеннями від 26.03.2020 № 880/0/15-20 та від 23.04.2020 № 1052/0/15-2 зобов'язала ДСА України прискорити вжиття заходів щодо впровадження Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи (далі – ЄСІТС).</p> <p>Статтею 15¹ Закону України "Про судоустрій і статус суддів" передбачено, що ЄСІТС забезпечує, зокрема функціонування єдиного контакт-центру для управління запитами, іншими зверненнями тощо.</p> <p>ДСА України наказом від 13.07.2021 № 241 впровадила Контакт-центр судової влади України (далі - Контакт-центр) в дослідну експлуатацію та визначила державне підприємство "Центр судових сервісів" (далі – Підприємство) його адміністратором, оскільки відповідно до наказу ДСА України від 12.02.2021 № 47 державним підприємством "Інформаційні судові системи" було передано Підприємству права разом з програмним забезпеченням Контакт-центру.</p> <p>На сьогодні, служба технічної підтримки/оператори call-центру забезпечують:</p> <ul style="list-style-type: none">адміністрування програмного забезпечення Контакт-центру;надання консультативної та дистанційної підтримки з технічних питань щодо функціонування впроваджених підсистем ЄСІТС;надання довідково-консультативної допомоги громадянам, підприємствам, установам, організаціям, з питань, що стосуються діяльності ДСА України та/або територіальних управлінь ДСА України, а саме стосовно:<ul style="list-style-type: none">адрес та контактних телефонів судових установ, розкладу роботи та розкладу прийому громадян;стану розгляду судових справ;розрахунку судового збору та можливі способи його сплати та повернення судового збору;надання інформації про перелік можливих державних установ, що надають правову (безкоштовну) допомогу в разі виникнення юридичних питань;прийом та реєстрацію заяв і скарг громадян, підприємств, установ, організацій з питань, що стосуються діяльності ДСА України та/або територіальних управлінь;забезпечує безперебійне функціонування Контакт-центру та можливість збільшення кількості користувачів Контакт-центру без впливу на продуктивність системи. <p>Функціонал Контакт-центру забезпечує:</p> <ul style="list-style-type: none">можливість користувачу здійснювати вибір каналів спілкування самостійно (телефонний дзвінок, дзвінок з сайту, електронна

пошта, відео-чат, зворотній дзвінок (Call Catcher), листування в Viber, Telegram, Facebook, тощо);

прийом вхідних дзвінків, здійснення працівниками вихідних дзвінків, автоматичне фіксування (запис) дзвінків (з можливістю їх прослуховування, надання записів за запитом інших працівників для внутрішнього використання), фіксування працівником необхідної інформації (короткий опис звернення, ПІБ заявника, засоби зворотного зв'язку, тощо);

функціонування меню IVR (інтерактивне голосове меню);

автоматичний розподіл дзвінків користувачів на працівників служби технічної підтримки або операторів call-центру, виходячи з рівня кваліфікації працівників;

можливість реалізовувати віртуальні черги викликів для забезпечення сегментації вхідних дзвінків;

умовну та безумовну переадресацію дзвінків;

можливість будувати необхідну звітність по вхідним дзвінкам/вихідним дзвінкам/створеним карткам звернень;

автоматичне заповнення наступної інформації у картці звернення:

- унікальний ідентифікатор звернення;
- вхідний канал зв'язку (телефонний дзвінок, дзвінок з сайту, електронна пошта, відео-чат, зворотній дзвінок (Call Catcher), листування в Viber, Telegram, Facebook, тощо);
- прізвище та ім'я співробітника, що прийняв виклик для обслуговування;
- логачія руху звернення між співробітниками;
- інше.

Тобто, Підприємство забезпечено необхідними ресурсами, технічними можливостями та має у своєму складі вузько кваліфікованих працівників, які спеціалізуються на обслуговуванні Контакт-центру та забезпечують його належне функціонування.

ДСА України у 2021 році вже були укладені з Підприємством договори щодо супроводження та адміністрування Контакт-центру.

Також, на сьогодні з метою недопущення зупинення функціонування Контакт-центру Підприємство продовжує здійснювати його супроводження та адміністрування.

Отже, оскільки Підприємство наділене правами та можливостями на використання програмного забезпечення Контакт-центру, та не має конкурентів з технічних причин на ринку експлуатації вказаного програмного забезпечення в рамках судової системи України, є об'єктивні фактори про неможливість виконання зазначених послуг іншим учасником та наявність підстав для застосування переговорної процедури закупівлі відповідно до пункту 2 частини другої статті 40 Закону України "Про публічні закупівлі".

Крім того, вищевказане підтверджується і наданим Підприємством Висновком щодо комплексного експертного дослідження Науково-дослідного інституту інтелектуальної власності Національної академії правових наук України від 27.01.2022 № 606.

Відповідно до пункту 2 частини 2 статті 40 Закону України "Про публічні закупівлі": переговорна процедура закупівлі застосовується замовником як виняток у разі, якщо послуги можуть бути надані виключно певним суб'єктом господарювання за наявності одного з таких випадків, а саме: відсутність конкуренції з технічних причин.

З огляду на викладене, обрання переговорної процедури по даній

		закупівлі відповідно до пункту 2 частини другої статті 40 Закону України "Про публічні закупівлі" є обґрунтованим.
3	Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення	2 974 818,00 (два мільйони дев'ятсот сімдесят чотири тисячі вісімсот вісімнадцять гривень 00 копійок) із ПДВ. Відповідно до статті 4 Закону України "Про публічні закупівлі" планування закупівель здійснюється на підставі наявної потреби у закупівлі товарів, робіт і послуг. Заплановані закупівлі включаються до річного плану закупівель. Розмір бюджетного призначення, визначений відповідно з розрахунків до кошторису на 2022 рік. Кошторисом ДСА України на 2022 рік передбачені видатки на закупівлю послуг, що є предметом цієї закупівлі за КЕКВ 2240.