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-2025-04-07-009384-a)		
1	**Назва предмета закупівлі**	Послуги із супроводження та адміністрування вебпорталу та контакт-центру судової влади України; 72510000-3 – управлінські послуги, пов'язані з комп'ютерними технологіями, відповідний код 72510000-3 – управлінські послуги, пов'язані з комп'ютерними технологіями за ДК 021:2015 Єдиного закупівельного словника.
2	**Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі**	Технічні та якісні характеристики предмета закупівлі визначені відповідно до потреб замовника з урахуванням вимог чинного законодавства та внутрішніх нормативно-розпорядчих актів. Вебпортал судової влади України (далі – вебпортал) використовується для оприлюднення офіційної публічної інформації про діяльність судів, органів та установ системи правосуддя, а також надання безоплатного доступу до оприлюднення інформаційних ресурсів. Основними завданнями вебпорталу є надання можливості громадянами та учасникам судового процесу отримувати інформацію про діяльність судів, органів та установ системи правосуддя довідкову інформацію та іншу публічну інформацію, відомості з відкритих реєстрів судової влади та інших ресурсів, пов'язаних зі здійсненням правосуддя в Україні, онлайн трансляції судових засідань, можливість сплати судового збору, штрафу. Вебпортал забезпечує: - функціонування основної вебсторінки порталу, а також вебсторінок судів, органів та установ системи правосуддя, які є складовими вебпорталу; - надання особам інформації про стан розгляду судових справ відповідно до вимог чинного законодавства; - надання особам інформації про судові справи, призначені для розгляду; - оприлюднення передбаченої процесуальним законодавством інформації (оприлюднення відомостей у справах про відшкодування збитків, заподіяних юридичній особі її посадовою особою, оголошень про виклик відповідача, третьої особи, свідка, зареєстроване місце проживання (перебування), місцезнаходження чи місця роботи якого невідоме, відомостей про справи про банкрутство, тощо); - оприлюднення новин про діяльність судів, органів та установ системи правосуддя, Етичної ради; - оприлюднення рішень органів та установ системи правосуддя; - оприлюднення повідомлень про кількість вакантних посад суддів у суді, інформації Вищої кваліфікаційної комісії суддів України про проведення конкурсу на зайняття вакантної посади судді, зразків дисциплінарної скарги щодо судді для подання до Вищої ради правосуддя та інших зразків процесуальних документів, тощо; - можливість онлайн сплати судового збору, штрафу, формування квитанції; - онлайн трансляцію судових засідань;

		- оприлюднення інформації у формі відкритих наборів даних; - оприлюднення офіційних статистичних та оперативних звітів щодо роботи судів, органів та установ системи правосуддя; - розміщення електронних форм звернення громадян, запиту на отримання публічної інформації, повідомлення про корупцію тощо; - оприлюднення у випадках, встановлених законом, іншої інформації на вебпорталі, вебсайтах, органів та установ системи правосуддя тощо. Відповідно до наказу ДСА України від 30.11.2023 № 552 "Про передачу майна з балансу Державного підприємства "Центр судових сервісів" на баланс Державного підприємства "Інформаційні судові системи" (далі – ДП "ІСС") передано окреме індивідуально визначене майно для виконання функцій адміністратора Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи та інших інформаційних систем і сервісів судової влади, а саме: Вебпортал "Судова влада України"; Програмне забезпечення "Розрахунок судового збору та друк квитанцій"; Комп'ютерна програма "Мультиплатіжна системи он-лайн сплати"; Комп'ютерна програма "Оприлюднення інформації щодо стадій розгляду судових справ"; Контакт-центр органів судової влади та служби технічної підтримки користувачів; Також, ДП "ІСС" відповідно до наказів ДСА України від 22.09.2022 № 333 (зі змінами) та від 09.02.2023 № 75 (зі змінами) є адміністратором офіційного вебпорталу судової влади України та його системних компонентів, які забезпечують належне функціонування порталу тощо. Крім того, ДП "ІСС" забезпечено ресурсами та має у своєму складі кваліфікованих працівників, які спеціалізуються на обслуговуванні вебпорталу та забезпечують його належне функціонування, а саме: - супроводження, адміністрування та оновлення (за необхідності) програмного забезпечення вебпорталу, вебсайтів; - надання цілодобового безперешкодного доступу з мережі Інтернет до всіх частин вебпорталу; - забезпечення шифрування при доступі до вебпорталу за допомогою SSL-сертифікату з довжиною відкритого ключа не менше 2048 bits; - адміністрування внутрішньої бази даних вебпорталу; - технічна підтримка та надання довідково-консультаційної допомоги користувачам вебпорталу, вебсайтів; - надання унікального імені та пароля, які дозволяють розміщувати судам, органам та установам системи правосуддя свою інформацію на вебпорталі, вебсайті; - захист розміщених вебсайтів від DDoS-атак на мережевому рівні; - захист вебпорталу, зокрема захист цілісності їх бази даних, апаратного та програмного забезпечення, достовірність даних, захист від несанкціонованого доступу, незаконного використання, незаконного копіювання, спотворення, знищення даних, безпеку персональних даних;

		- забезпечення доступу до адміністративної частини вебпорталу/вебсайту тільки з vpn-внутрішньої захищеної мережі судової системи; - забезпечення безпеки даних вебпорталу та контроль доступу до адміністративної частини; - доступ до статистики відвідувань вебпорталу/вебсайту за допомогою Google Analytics; - поновлення програмного забезпечення ве-порталу (за необхідності); - щодобове створення резервної копії коду та даних вебпорталу, вебсайтів; - своєчасне інформування про можливі перешкоди у роботі вебсайтів та вебсервера; - формування статистичних та аналітичних даних по роботі вебпорталу/вебсайту; - моніторинг доступності вебпорталу та забезпечення прийнятної швидкості відгуку систем на запити їх користувачів; - технічна підтримка вебпорталу/вебсайту, допомога при виникненні питань щодо іх роботи протягом робочих годин та своєчасне оновлення компонентів і вирішення проблем. Контакт-центр судової влади України (далі – контакт-центр) – контакт-служба, що забезпечує професійну обробку двосторонніх каналів спілкування з користувачами шляхом надання консультаційної підтримки та дистанційної підтримки з технічних питань. Також наказом ДСА України від 22.09.2022 № 333 (зі змінами), адміністратором Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи та інших інформаційних систем і сервісів судової влади визначене ДП "ІСС", котре, зокрема, забезпечує: - адміністрування програмного забезпечення контакт-центру; - надання консультативної та дистанційної підтримки з технічних питань щодо функціонування впровадження 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: - 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; - обробку запитів на отримання інформації та звернень фізичних осіб, що надійшли на гарячу лінію та/або в електронній формі, шляхом заповнення форми на вебпорталі чи за допомогою месенджерів, електронної пошти; - формування статистичних та аналітичних даних по роботі контакт-центру; - можливість користувачу здійснювати вибір каналів спілкування самостійно (телефонний дзвінок, дзвінок з сайту,

		електронна пошта, відео-чат, зворотній дзвінок (Call Catcher), листування за допомогою месенджерів); - 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 звернення; - автоматичне заповнення наступальної інформації у картці звернення: - унікальний ідентифікатор звернення; - вхідний канал зв'язку (телефонний дзвінок, дзвінок з сайту, електронна пошта, відео-чат, зворотній дзвінок (Call Catcher); - прізвище та ім'я співробітника, що прийняв виклик для обслуговування; - логація руху звернення між співробітниками; - інше. Таким чином ДП "ІСС" забезпечено необхідними ресурсами, технічними можливостями та має у своєму складі вузько кваліфікованих працівників, які спеціалізуються на обслуговуванні контакт-центру та забезпечують його належне функціонування. Також відповідно до наказу ДСА України від 22.09.2022 № 333 (із змінами) встановлено, що адміністратор несе відповідальність за забезпечення безперервного функціонування, супроводження та адміністрування зазначених інформаційних систем і сервісів, забезпечує належний рівень технічної підтримки, обробки запитів і консультування користувачів відповідно до розпоряджень ДСА України та взятих на себе договірних зобов'язань. З метою підтвердження відсутності конкуренції при закупівлі послуг із супроводження та адміністрування вебпорталу та контакт-центру судової влади України та інших управлінських послуг ДП "ІСС" було направлено відповідний лист та матеріали до Науково-дослідного інституту інтелектуальної власності Національної академії правових наук України. За результатами комплексного експертного дослідження Науково-дослідного інституту інтелектуальної власності Національної академії правових наук України від 03.01.2025 № 622, експертами зроблено висновок про те, що здійснення закупівлі шляхом укладення договору про закупівлю без застосування відкритих торгів та/або електронного каталогу для закупівлі послуг із супроводження та адміністрування вебпорталу та контакт-центру судової влади України; 72510000-3 – управлінські послуги, пов'язані з комп'ютерними технологіями, відповідний код 72510000-3 – управлінські послуги, пов'язані з комп'ютерними технологіями за ДК 021:2015 Єдиного закупівельного словника у державного підприємства "Інформаційні судові системи" відповідно до підпункту п'ятого

		пункту 13 Загальних положень постанови Кабінету Міністрів України від 12.10.2022 № 1178 "Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України "Про публічні закупівлі", на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування" – а саме: відсутність конкуренції з технічних причин, яка має бути документально підтверджена замовником, або існує необхідність захист прав інтелектуальної власності, є обґрунтованим.
3	**Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення**	5 572 865,52 грн (п’ять мільйонів п'ятсот сімдесят дві тисячі вісімсот шістдесят п’ять гривень 52 копійки) з урахуванням 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 розрахунком до кошторису на 2025 рік. Кошторисом ДСА України на 2025 рік передбачені видатки на закупівлю послуг, що є предметом цієї закупівлі за КЕКВ 2240.