



**ДНІПРОВСЬКА МІСЬКА РАДА**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

просп. Дмитра Яворницького, 75, м. Дніпро, 49000, тел. 067 872 79 06, e-mail: [it@dniprorada.gov.ua](mailto:it@dniprorada.gov.ua)

**ОБГРУНТУВАННЯ**

технічних та якісних характеристик, розміру бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі

**ПОСЛУГА З ПОСТАЧАННЯ КОМП'ЮТЕРНОЇ ПРОГРАМИ «ЧАТ-БОТ» ДО СИСТЕМИ «КОНТАКТ-ЦЕНТР ДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ»**

*(оприлюднюється на виконання постанови КМУ № 710 від 11.10.2016 «Про ефективне використання державних коштів» (зі змінами))*

1. Найменування замовника: **Департамент інформаційних технологій Дніпровської міської ради.**
2. Ідентифікаційний код замовника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань: **ЄДРПОУ 40429588**
3. Місцезнаходження замовника: **49000, Україна, Дніпропетровська область, м. Дніпро, просп. Дмитра Яворницького, 75**
4. Категорія замовника: **Орган державної влади, місцевого самоврядування або правоохоронний орган.**
5. Назва предмета закупівлі: **Послуги доопрацювання, розширення, взаємоінтеграції та оптимізації вебсервісу «Контакт-центр Дніпровської міської ради», а саме: Автоматизація телефонії з базою <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>; Автоматизація Аварійної служби з базою <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>; Модернізація мобільного додатку <https://hotline.dniprorada.gov.ua> на функціонал виконавців; Модернізація чат-боту (viber) на функціонал виконавців; Модернізація чат-боту (telegram) на функціонал виконавців; Модернізація API; Автоматизація ПО відділу звернень громадян з базою <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>; Автоматизація керуючих компаній та інших диспетчерських з базою <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>.**
6. Код та назва відповідних класифікаторів предмета закупівлі: код ДК 021:2015: 72260000-5 — **Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням (найбільш відповідний код ДК 021:2015: 72265000-0 Послуги з конфігурування програмного забезпечення).**
7. Кількість товарів, виконання робіт чи надання послуг: **8 послуг.**
8. Місце поставки товарів, виконання робіт чи надання послуг: **49000, Україна, Дніпропетровська область, м. Дніпро, проспект Дмитра Яворницького, 75.**

**Вид та ідентифікатор процедури закупівлі:** Відкриті торги ID: UA-2021-11-05-010609-b.

**Очікувана вартість та обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі:** 1 459 450 грн. 00 коп. (один мільйон чотириста п'ятдесят дев'ять тисяч чотириста п'ятдесят гривень) 00 копійок, у тому числі єдиний податок 73 000 грн. 00 коп. Визначення очікуваної вартості предмета закупівлі здійснено за результатом переговорів, проведених з учасником ТОВ «Біс Софт» - розробником вебсервісу «Контакт-центр Дніпровської міської ради» та власником авторського права на зазначений сервіс.

**Розмір бюджетного призначення:** передбачено кошторисом департаменту згідно з рішенням міської ради від 16.12.2020 № 13/1-2 із змінами «Про бюджет Дніпровської територіальної громади на 2021 рік»

**Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі.** Термін надання послуг з дати укладання договору по до 31 грудня 2021.

**Загальні відомості**

№ п/п	Найменування	Технічні параметри	Кількість
1	Послуги доопрацювання, розширення, взаємоінтеграції та оптимізації вебсервісу «Контакт-центр Дніпровської	<b>Функції та опис можливостей програмного забезпечення «Контакт- центр- Дніпровської міської ради».</b>  Система повинна забезпечувати такі функції адміністрування: <ul style="list-style-type: none"><li>● Реалізація post запиту з Asterisk ( або іншої телефонії) на вхідні номери з базою <a href="https://hotline.dniprorada.gov.ua/">https://hotline.dniprorada.gov.ua/</a></li><li>● Автоматичне відкриття картки звернення в момент приймання дзвінка оператором</li></ul>	8

міської ради», а саме:  
Автоматизація телефонії з базою <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>;  
Автоматизація Аварійної служби з базою <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>;  
Модернізація мобільного додатку <https://hotline.dniprorada.gov.ua> на функціонал виконавців;  
Модернізація чат-боту (viber) на функціонал виконавців;  
Модернізація чат-боту (telegram) на функціонал виконавців;  
Модернізація API;  
Автоматизація ПО відділу звернень громадян з базою <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>;  
Автоматизація керуючих компаній та інших диспетчерських з базою <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>.

- Реалізація функціоналу виклику в картці звернення клієнта.
- Реалізація post запиту на виклик клієнту з картки звернення оператором.
- Внесення змін до архітектури проекту, для реалізація функціоналу “Анонімне звернення” в картці клієнта для оператора що приймає виклик.
- Внесення змін до архітектури проекту, для перенесення функціоналу “Надати консультацію” в картці клієнта для оператора що приймає виклик.
- Реалізація та закріплення статичних даних для функціоналу “Анонімне звернення”.
- Взаємоінтеграція Аварійної служби з <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>
- Реєстрація та навчання відповідальних співробітників за обробку звернень в <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>
- Налаштування класифікатору питань аварійної служби. Погодження регламентних строків на обробку звернень.
- Розширення функціоналу мобільного додатку <https://hotline.dniprorada.gov.ua> на функціонал виконавців;
- Розробка нових API запитів на функціонал виконавця в мобільному додатку.
- Розробка та погодження дизайну додатка в версії виконавця.
- Реалізація пуш повідомлень про нові звернення в додатку.
- Реалізація можливості зміни статусу звернення виконавцем з додаванням файлів., та миттєвою відповіддю заявнику.
- Реалізація можливості миттєвої відповіддю заявнику
- Реалізація можливості фільтрування звернення відповідно до статусу заявки в мобільному додатку.

#### **Розширення функціоналу чат-боту (viber) на функціонал виконавців.**

- Погодження та реалізація дій чат-бота на приймання та обробку звернення виконавцем, відповідно до діючого функціоналу сайту в ролі “співробітник”.
- Реалізація пуш повідомлень про нові звернення в чат-боті.
- Реалізація фільтрації звернень за різноманітними статусами.
- Реалізація можливості миттєвої відповіді заявнику.
- Реалізація можливості завантаження документів, фото, та різноманітних файлів до звернення.

#### **Розширення функціоналу чат-боту (telegram) на функціонал виконавців.**

- Реалізація дій чат-бота на приймання та обробку звернення виконавцем, відповідно до діючого функціоналу сайту в ролі “співробітник”.
- Реалізація пуш повідомлень про нові звернення в чат-боті.
- Реалізація фільтрації звернень за різноманітними статусами.
- Реалізація можливості миттєвої відповіді заявнику.
- Реалізація можливості завантаження документів, фото, та різноманітних файлів до звернення

#### **Доопрацювання існуючих API для розширеного функціоналу виконавців до мобільного додатку та чат-боту.**

- Реалізація API запитів в частині виконавця мобільного додатку та чат-боту;
- Розробка post запитів на кожну дію виконавця, відповідно до діючого функціоналу сайту <https://hotline.dniprorada.gov.ua>.

#### **Взаємоінтеграція <https://hotline.dniprorada.gov.ua/> з ПО відділу звернень громадян.**

- Реалізація запиту для інтеграції з ПО відділу звернень громадян.
- Реалізація класифікатору питань для відділу звернень громадян. Погодження регламентних строків на обробку звернень.
- Реалізація та налаштування статусів звернень відповідно до діючого функціоналу ПО відділу звернень громадян.
- Реалізація можливості передачі файлів зі зверненням

#### **Реалізація інтеграції з керуючими компаніями та іншими диспетчерськими (пропонуємо інтеграцію між базою хотлайн та базою систем керуючих компаній і диспетчерських).**

- Розробка та налаштування функціоналу API запита на передачу та прийняття звернень з керуючими компаніями та іншими диспетчерськими.
- Реалізація API запита на передачу та прийняття звернень з керуючими компаніями та іншими диспетчерськими.
- Реалізація класифікатору питань та регламентних строків керуючих компаній та диспетчерських.
- Реалізація статусів звернень відповідно до діючого функціоналу керуючих компаній та інших диспетчерських.
- Двостороннє тестування запиту з керуючими компаніями та іншими

диспетчерськими.

**Вимоги до програмного забезпечення.**

- Мова програмування: ASP.NET
- СУБД: MySQL 5.3 та вище.

Системне забезпечення серверу застосувань повинно мати конфігурацію, що задовольняє таким вимогам:

- операційна система: Microsoft Windows Server 2008 R2 та вище;
- ПЗ серверу застосувань: IIS Express 7.0 та вище.

Клієнтське системне забезпечення повинно мати таку конфігурацію:

- веб-браузер: Google Chrome 10.0 або Mozilla Firefox 4 або Internet Explorer 10 або Microsoft Edge 1 та вище.
- Мобільний додаток для Android версії 4.4 та вище.
- Мобільний додаток для iOS версії 9 та вище.

**Вимоги до компанії Виконавця.**

1. Після створення та запуску чат-боту подальша консультаційна підтримка Замовника протягом 12 місяців або терміну дії договору..
2. Виконавець повинен надати свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір комп'ютерну програму "Автоматизована інформаційно-аналітична система "Контакт-центр" .
3. Термін створення та підписання акту приймання-передачі послуг не повинен перевищувати 3 дні з моменту підписання договору.

**Порядок контролю та приймання системи.**

1. Загальні вимоги до приймання-передачі наданих Послуг.

Приймання-передача та оплата надання послуг відбувається за результатами підписання акту приймання-передачі. До результатів робіт повинні входити параметри доступу до особистих кабінетів користувачів в системі. Результати робіт вважаються прийнятими Замовником у разі, якщо в ході апробації програмне забезпечення не містить критичних помилок.

2. Вимоги до процесу впровадження

Впровадження Системи повинно проводитись таким чином, щоб не порушувати та не зупиняти роботу чат-боту.

3. Вимоги до технічної підтримки

Виконавець повинен забезпечити технічну підтримку Системи протягом дії укладеного договору.

**Технічна підтримка Системи повинна включати:**

- Цілодобову «Гарячу телефонну лінію» для обробки запитів та надання консультацій спеціалістам Замовника щодо роботи Системи.
- Виправлення помилок, у разі їх виявлення в процесі експлуатації.
- Адміністративне обслуговування програмного забезпечення (моніторинг працездатності Системи, виконання регламентних процедур).

Уповноважена особа департаменту



Валентина МАГРО