



**ДНІПРОВСЬКА МІСЬКА РАДА
ДЕПАРТАМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

просп. Дмитра Яворницького, 75, м. Дніпро, 49000, тел. 067 872 79 06, e-mail: it@dniprorada.gov.ua
код ЄДРПОУ 40429588

ОБҐРУНТУВАННЯ

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

Послуги у сфері інформатизації, а саме: Послуга щодо постачання програмного забезпечення: комп'ютерної програми «Автоматизована аналітично-комунікаційна система управління зверненнями громадян «ЕЛЕКТРОННИЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР з розширенням» та комп'ютерної програми «Автоматизована інформаційно-аналітична система «Контакт-центр, Чат-бот»

(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, проспект Дмитра Яворницького, 75.**
 4. Категорія замовника: **орган місцевого самоврядування.**
 5. Назва предмета закупівлі: **Послуги у сфері інформатизації, а саме: Послуга щодо постачання програмного забезпечення: комп'ютерної програми «Автоматизована аналітично-комунікаційна система управління зверненнями громадян «ЕЛЕКТРОННИЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР з розширенням» та комп'ютерної програми «Автоматизована інформаційно-аналітична система «Контакт-центр, Чат-бот».**
 6. Код та назва відповідних класифікаторів предмета закупівлі: **код ДК 021:2015: 72260000-5 — «Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням».**
 7. Кількість товарів, виконання робіт чи надання послуг: **1 послуга**
 8. Місце поставки товарів, виконання робіт чи надання послуг: **49000, Україна, Дніпропетровська область, м. Дніпро, проспект Дмитра Яворницького, 75.**
- Вид та ідентифікатор процедури закупівлі: **звіт про договір про закупівлю, укладений без використання електронної системи закупівель ID: UA-2024-01-29-005812-а.**

Очікувана вартість та обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі:

Очікувана вартість закупівлі 1 450 000 грн. 00 коп. (один мільйон чотириста п'ятдесят тисяч гривень 00 копійок), без ПДВ. Відповідно до абзацу 4 підпункту 5 пункту 13 Постанови, роботи, товари чи послуги можуть бути виконані, поставлені чи надані виключно певним суб'єктом господарювання у випадку необхідності захисту прав інтелектуальної власності.

Розмір бюджетного призначення: передбачено кошторисом департаменту згідно з рішенням міської ради від 06.12.2023 № 4/44 із змінами «Про бюджет Дніпровської територіальної

громади на 2024 рік» та Програмою у сфері зв'язку, телекомунікації та електронних сервісів Дніпровської міської ради на 2021-2024 роки, затвердженою рішенням міської ради від 02.09.2020 № 20/60 із змінами (п. 2.1. Створення, використання, супровід, упровадження, доопрацювання та технічна підтримка ресурсів, платформ, вебпорталів та сервісів).

Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі: Термін надання послуг до 31 грудня 2024.

№ п/п	Найменування	Технічні параметри	Кількість
1	<p>Послуги у сфері інформатизації, а саме: Послуга щодо постачання програмного забезпечення: комп'ютерної програми «Автоматизована аналітично-комунікаційна система управління зверненнями громадян «ЕЛЕКТРОННИЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР з розширенням» та комп'ютерної програми «Автоматизована інформаційно-аналітична система «Контакт-центр, Чат-бот</p>	<p>1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ</p> <p>1.1. Повне найменування системи та її умовне позначення Повне найменування системи: система «Контакт-центр Дніпровської міської ради» (програмний продукт «Автоматизована аналітично-комунікаційна система управління зверненнями громадян «Електронний Контакт-центр з розширенням») та комп'ютерна програма «Автоматизована інформаційно-аналітична система «Контакт-центр, Чат-бот»). Скорочене найменування: Система та Чат-бот.</p> <p>1.2. Порядок надання послуг з використання Системи Система надається у користування у вигляді функціонуючого вебсервісу, мобільних додатків для операційних систем IOS та Android і чат-ботів до Контакт-центру Дніпровської міської ради з підключенням та навчанням відповідальних виконавців, підключенням телефонії та розгортанням ПЗ і бази даних на серверному обладнанні Замовника. Виконавець повинен надати свідоцтво про реєстрацію авторського права на програмний продукт або документи, що підтверджують наявність у нього права на укладення договору надання послуг з використання та технічної підтримки Системи, а також те, що надання послуг здійснюється виконавцем з відома та за згодою суб'єкта авторських майнових прав на програмний продукт.</p> <p>2. ПРИЗНАЧЕННЯ ТА ЦІЛІ СИСТЕМИ</p> <p>2.1. Призначення Системи Система призначена для:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● приймання, реєстрації звернень заявників; ● забезпечення автоматизованої обробки звернень заявників через Систему та скерування їх безпосереднім виконавцям в реальному часі; ● забезпечення оперативного контролю та моніторингу інформації щодо стану розгляду та опрацювання звернень; ● накопичення інформації та її комплексного аналізу для визначення найбільш актуальних проблем; ● забезпечення керівництва оперативною, повною та достовірною інформацією щодо термінів розгляду та якості опрацювання звернень заявників. <p>2.2. Цілі Системи Цілі Системи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● підвищення якості та скорочення термінів опрацювання звернень заявників, що надходять до Дніпровської міської ради (письмово, через вебсайт або телекомунікаційними засобами зв'язку); ● вивчення громадської думки та поширення серед заявників інформації щодо суспільно значущих питань. <p>3. ВИМОГИ ДО СИСТЕМИ</p> <p>3.1. Вимоги до Системи в цілому Вебсервіс Системи повинен мати інтеграцію до мобільних додатків для операційних систем IOS та Android, сервісу передачі повідомлень SMS, електронної пошти, системи «Загальний облік звернень громадян» та інших сервісів, якими користується Дніпровська міська рада. Мобільні додатки IOS, Android та Чат-бот повинні мати інтеграцію з вебсервісом Системи.</p> <p>3.2. Вимоги до структури і функціонування Системи Система та Чат-бот повинні увійти собою хмарний Вебсервіс, який має максимально забезпечити використання наявного обладнання та прикладних засобів. Система та Чат-бот призначені для автоматизованого опрацювання звернень, що надходять через мережу Інтернет або Гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради, а також для надання заявникам необхідної інформації щодо розгляду їх звернень. Вебсервіс Системи повинен мати валідний SSL сертифікат з автоподовженням його функціонування.</p> <p>3.3. Вимоги до режимів функціонування Системи Для Системи визначені наступні режими функціонування:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● нормальний режим функціонування; ● аварійний режим функціонування. <p>Основним режимом функціонування Системи є нормальний режим. В нормальному режимі функціонування Системи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● серверне програмне забезпечення та технічні засоби серверів повинні забезпечувати можливість цілодобового функціонування з перервами на обслуговування; ● повинно справно працювати обладнання, що складає комплекс технічних засобів. <p>Аварійний режим функціонування Системи характеризується відмовою одного чи декількох компонентів програмного та (або) технічного забезпечення. У випадку переходу Системи в аварійний режим необхідно:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● завершити роботу вебсервісу зі збереженням даних; 	1 послуга

		<ul style="list-style-type: none"> ● звернутись до технічної підтримки. <p>Після цього фахівцями виконавця буде виконаний комплекс заходів по усуненню причини переходу Системи в аварійний режим.</p> <p>3.4. Вимоги до функціональності та надійності</p> <p>Безпека та функціональність Системи і баз даних забезпечується архітектурою програмного комплексу, використанням атестованих методів та засобів ТЗІ на серверному обладнанні Замовника.</p> <p>Для надійної роботи Системи слід забезпечити:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● стабільне функціонування обчислювального обладнання, технічних засобів комунікації, програмного забезпечення; ● збереження інформації при аваріях та втраті живлення; ● автоматичне створення резервних копій даних (архівування). <p>Система та Чат-бот повинні мати можливість працювати цілодобово.</p> <p>3.5. Вимоги по діагностуванню Системи</p> <p>Система повинна надавати інструменти діагностування основних процесів її роботи, трасування та моніторингу процесу виконання програми.</p> <p>Для Користувачів Системи повинна надаватися можливість інформування про помилки, аварійні ситуації або інші зауваження та пропозиції за допомогою форми зв'язку з відправленням повідомлень для опрацювання на електронну пошту Виконавця mail@bissoft.org та дублюватися для інформування на електронну пошту департаменту інформаційних технологій Дніпровської міської ради support@dniprorada.gov.ua. Зазначена можливість реалізується на функціонуючому вебсервісі Системи.</p> <p>4. ФУНКЦІОНАЛЬНІ ВИМОГИ ЩОДО РОБОТИ СИСТЕМИ</p> <p>4.1. Вимоги до організаційного забезпечення</p> <p>Організаційне забезпечення Системи повинно бути достатнім для ефективного виконання персоналом покладених на нього обов'язків при здійсненні автоматизованих, і пов'язаних з ними неавтоматизованих функцій Системи.</p> <p>Замовником повинні бути визначені посадові особи, відповідальні за:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● прийом звернень; ● зворотній зв'язок із заявниками з приводу інформування їх про рішення, прийняті стосовно звернень; ● перевірка пропозиції та аналіз звернень для їх подальшої відправки до відповідних осіб; ● обробку та прийняття рішень за результатами розгляду звернення. <p>До роботи із Системою повинні допускатися користувачі, що мають навички роботи на персональному комп'ютері, ознайомлені з правилами експлуатації та пройшли навчальні роботи із Системою. Навчання щодо роботи із Системою для групи фахівців Контакт-Центру Дніпровської міської ради проводить Виконавець.</p> <p>4.2. Вимоги до підсистем</p> <p>Вимоги до підсистем Системи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● підсистема прийому та обробки звернень заявників з відповідним функціоналом, необхідним для повноцінного функціонування; ● підсистема налаштування параметрів, прав та дозволів; ● підсистема зберігання даних (призначена для збереження оперативних даних Системи, а також даних, призначених для формування різних типів звітів); ● підсистема формування звітності згідно з функціоналом системи; ● підсистема прийому / обробки звернень КЦ; ● підсистема опитування заявників; ● підсистема сповіщення керівництва про прострочені звернення; ● вебсайт КЦ; ● підсистема інтелектуальної бази знань щодо звернень; ● підсистема сповіщення через смс та е-мейл стосовно закриття, відкриття, обробки звернень тощо. <p>4.3. Вимоги до функціональності для заявників, жителів міста</p> <ul style="list-style-type: none"> ● створення звернення через вебсайт Системи в мережі Інтернет та автоматичне створення кабінету заявника для нового користувача з надсиланням паролю для першого входу у вигляді смс повідомлення. Обов'язкова умова - реєстрація через особистий кабінет (відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»); ● створення звернення через мобільні додатки двох платформ iOS та Android, з усіма функціональними можливостями вебсайту Системи; ● перегляд інформації про виконання власних звернень через особистий кабінет на вебсайті Системи або через пошук по номеру заявки; ● при створенні заявки забезпечується можливість прикладати фото матеріали або посилання на фото / відео матеріали, що ілюструють проблему, розміщені на ресурсах в Інтернет; ● перегляд інформації про всі звернення, які надійшли в Систему на інтерактивній онлайн карті міста в прив'язці до адрес за якими зроблені звернення (без зазначення особистих даних); ● фільтрація відображена на карті інформації про звернення (період, статус рішення, всього, роз'яснено, виконано, в роботі) і т.п.; ● пошук заявки за номером, ПІБ заявника, адресою (під час введення адреси Система повинна підставляти наявні назви вулиць), № будинку (в результатах пошуку не повинні виводитися особисті дані); ● повна інформація по своїм заявкам, в тому числі особисті дані доступні тільки з особистого кабінету; ● при наявності фото «до» і «після» - повинна бути можливість їх переглянути (повернути фото – опціонально) в заявці на вебсайті і завантажити; 	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ● після виконання заявки забезпечити можливість ініціатору оцінити виконання заявки, додавання коментаря, оцінки через мобільний додаток Системи; ● можливість для ініціатора повторно відкрити заявку на підставі раніше закритої, якщо ініціатор вважає її невиконаною з додаванням відповідного коментаря. <p>4.4. Вимоги до функціональності для співробітників Контакт-центру та спеціалізованих служб-виконавців</p> <ul style="list-style-type: none"> ● реєстрація звернень, що надходять, в електронній Реєстраційно-контрольній картці (склад полів картки звернення відповідно до постанови КМУ від 03.02.2016 № 48, якою вносено зміни до Постанови КМУ від 14.04.1997 № 348 "Про затвердження Інструкції з діловодства за звернення громадян в органах державної влади и місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації"). Для заявок, які створюються заявниками самостійно через вебсайт, заявнику повинна пропонуватися спрощена форма (склад полів якої узгоджується з замовником) для заповнення тільки з обов'язковими полями. У диспетчера повинна бути можливість доповнити заявку і направити на виконання (відповідно до ст. 5 ЗУ «Про звернення громадян»); ● наявність довідників для заповнення полів картки, значення яких жорстко визначені (вид звернення, проблема, причини, підрозділ виконавець і т.п.). Дані довідників повинні бути реалізовані відповідно до класифікатора Користувача. При цьому, в картці повинні відображатися і вибиратися літерні значення, а в звітності (там, де необхідно) представлятися відповідні коди значень; ● у міру внесення ПІБ, адреси, тел. номера заявника, Система забезпечує надання пропозицій для вибору підходящого варіанту з наявних раніше зареєстрованих заявок. Після вибору запропонованого варіанту, ПІБ, адреса заповнюються автоматично; ● система забезпечує підставку / підказку щодо найменування районів, вулиць в процесі введення інформації диспетчером; ● дислокація житлових будинків з прив'язкою до житлових підприємств, дислокація житлових будинків з прив'язкою до виконавців, дислокація повинна спрацьовувати при заповненні картки (в графі «Виконавець» автоматично пропонувати підприємство виходячи з проблематики і зазначеної адреси); ● відображення в картці частини інтерактивної карти з візуальною оцінкою адреси заявника; ● відображення в окремому блоці картки поточних робіт по заявкам, в тому числі планових і аварійних робіт, склад яких введени Виконавцями; ● наявність статусів обробки заявок; ● автоматичне зазначення строків вирішення заявок в залежності від видів Звернення. ЗУ «Про звернення громадян» ст. 20, Наказ Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 17.05.2005 № 76 «Про затвердження Правил утримання жилих будинків та прибудинкових територій»; ● призначення заявки як на одного, так і на декількох виконавців паралельно (одночасно без обмеження кількості); ● можливість перепризначення заявки, в разі помилковості призначення; ● можливість для Диспетчера (або окремої ролі) редагувати помилково введені дані в реєстраційно-контрольній Картці (коли вона зареєстрована і відправлена Виконавцю); ● можливість запиту перенесення контрольного терміну виконавцем із зазначенням причини; ● можливість для Диспетчера або окремої ролі вносити інформацію про рішення заявки, якщо, наприклад, Виконавець не підключений до системи; ● можливість виконавцю прикріплювати фото, скан-копії актів виконаних робіт, наряд-завдання (для підтвердження виконання) до картки перед відміткою про виконання; ● наявність етапу закриття заявки Диспетчером після виконання з можливістю повернути на доопрацювання Виконавцю; ● автоматичне підсвічування в журналі заявок з порушенням терміну виконання; ● сповіщення або відображення в окремому представленні прострочених заяв (виконавцю свої, а Диспетчерам усі прострочені); ● можливість для Диспетчера залишати коментарі, щодо вжитих заходів за простроченими заявками; ● ведення виконавцями реєстрів планових і аварійних робіт із зазначенням планових і фактичних термінів виконання. При заповненні «Виконавцем» ремонтних робіт вводиться об'єкт або житлове підприємство, яке ремонтується, а система підтягує адреси, на які впливає ремонт. Інформація про ремонтні / аварійні роботи повинна бути доступна Диспетчерам і підсвічуватися в картці заявки при введенні адреси відповідно до дислокації підприємства або адреси, за якою заплановано роботи; ● швидкий перехід до інтерактивної карти звернень, що надійшли; ● можливість експорту в excel інформації з журналу (з урахуванням встановлених фільтрів і сортувань); ● сортування та фільтрації за допомогою одного з відображуваних стовпців в журналі заявок (Всього, Виконано, Роз'яснено, В роботі, Служба №, По Виконавцям, З питань, за датою надходження, за датою контролю); ● можливість для тривалих звернень (тобто, за якими встановлені терміни для відповіді місяць і більше, так звані з тривалим контролем) сортувати дані звернення; ● додаткова фільтрація заявок в журналі за період і по статусу рішення; ● формування статистичних звітів за вказаний період в розрізі статусів виконання заявок і Виконавців (підрозділу виконавців), видів, проблем, причин і т.п. з можливістю експорту в Excel. У тому числі склад звітних форм повинен відповідати Постанові КМУ від 24.09.2008 № 858, зі змінами внесеними до Постанови КМУ від 08.12.2009 № 1338. 	
--	--	---	--

- можливість друку Реєстраційно-контрольної картки, форма якої повинна бути виконана у відповідності з Постановою КМУ від 14.04.1997 № 348, "Про затвердження Інструкції з діловодства за звернення громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежності від форм власності, в засобах масової інформації";
- пошук заявки за номером заявки, ПІБ заявника, адресою, № будинку (під час введення адреси Система повинна підставляти наявні назви вулиць);
- можливість подивитися всі заявки, які надійшли по окремо взятому будинку в цілому;
- картки, які були прийняті і заповнені різними способами (черговим, через інтернет і т.п.) повинні позначатися відповідним чином з відображенням в фільтрі і статистиці;
- можливість розсилки повідомлень про аварійно-планові ремонтні роботи жителям, які зареєструвалися і хочуть отримати дану послугу;
- Реалізація інтеграції з керуючими компаніями та іншими диспетчерськими службами;
- Налаштування та реалізація функціоналу API запита на передачу та прийняття звернень з керуючими компаніями та іншими диспетчерськими службами;
- Реалізація класифікатору питань та регламентних строків керуючих компаній та диспетчерських служб;
- Реалізація статусів звернень відповідно до діючого функціоналу керуючих компаній та інших диспетчерських служб;
- Двостороннє тестування запитів з керуючими компаніями та іншими диспетчерськими службами;
- Реалізація можливості оцінити звернення, з подальшою зміною статусу у разі незадовільної оцінки.

4.5. Вимоги щодо функціонування Чат-боту:

- автоматичне отримання сповіщень про планові ремонтні та аварійні роботи за певною адресою або усього міста в цілому;
- направлення звернень/заявок до виконавчих органів та комунальних підприємств Дніпровської міської ради;
- можливість поставити питання, щодо будь-якої сфери класифікатору та отримати автоматичну відповідь;
- залишити звернення/заявку про аварійну ситуацію та в подальшому контролювати хід його /її виконання та отримати відповідь щодо виконання;
- сповіщення мешканців про терміни виконання заявок і повідомлення про зміну статусів звернень/заявок;
- мешканець має змогу перейти з Чат-бота на вебсайт Системи та на мобільні додатки;
- мешканець має можливість пройти опитування в Чат-боті;
- мешканець може отримувати сповіщення щодо подій, які вносяться через адміністративну панель;
- мешканець має змогу редагувати особисті дані;
- розсилка сповіщень про ремонтні роботи виконується відповідно до логіки розсилки Системи «Контакт-центр Дніпровської міської ради»;
- Чат-бот по API підтягує необхідні бібліотеки з бази даних по відповідальному місту (вулиці та інше) і зберігає на рівні свого ПЗ відразу відформатовані дані у вигляді кнопок (Viber + Telegram);
- Чат-бот налаштовується і підключається до індивідуального API Системи «Контакт-центр Дніпровської міської ради».

5. ВИМОГИ ДО ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

- Мова програмування вебсервісу Системи «Контакт-центр Дніпровської міської ради»: ASP.NET;
- Мова програмування «Чат-бот»: Pipe.bot;
- 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.

Чат-бот повинен використовуватись в месенджерах: Viber + Telegram.

6. ВИМОГИ ДО ЛІНГВІСТИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Усе прикладне програмне забезпечення Системи для організації взаємодії з користувачем повинно мати україномовні інтерфейси.

Прикладне програмне забезпечення повинно використовувати мови програмування високого рівня: об'єктно-орієнтовні для серверів застосувань та SQL для серверів управління базами даних.

7. ВИМОГИ ДО КОМПАНІЇ ВИКОНАВЦЯ

7.1. Забезпечення консультаційної та технічної підтримки Замовника протягом 12 місяців або терміну дії договору.

7.2. Виконавець повинен надати свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір комп'ютерну програму «Автоматизована аналітично-комунікаційна система управління зверненнями громадян «Електронний Контакт-центр з розширенням» та «Чат-бот» до системи «Контакт-центр Дніпровської міської ради».

8. ПОРЯДОК КОНТРОЛЮ І ПРИЙМАННЯ СИСТЕМИ

8.1. Види, склад, об'єм та методи випробувань Системи

В ході використання Системи Виконавець має право проводити оновлення ПЗ Системи. Виконавець інформує Замовника про заплановані дії, пов'язані з оновленням ПЗ - не менш ніж за 12 годин до початку проведення робіт.

Приймальне тестування Системи потрібне для аналізу функціонування програмного забезпечення на відповідність усім пред'явленим вимогам до Системи та виявлення і виправлення помилок.

Для проведення приймального тестування Виконавцю необхідно надати перелік проведених удосконалень Системи на електронну пошту Замовника support@dniprorada.gov.ua та доступ визначеним працівникам Департаменту інформаційних технологій до тестового вебсайту Системи. Критерієм завершення тестування є виконання всіх тестів відповідно наданого списку удосконалень і базового функціоналу Системи та підтвердження того, що помилок не виявлено.

За результатами приймального тестування, Замовником приймається рішення про дату та час проведення оновлення ПЗ Системи.

8.2. Загальні вимоги до приймання-передачі наданих Послуг

Всі програмні вироби, що надаються в рамках надання послуг з використання ПЗ, оновлення ПЗ повинні передаватися Замовникові у вигляді функціонуючого та практично-впровадженого ПЗ Системи та Чат-боту.

До результатів робіт повинні входити параметри доступу до особистих кабінетів користувачів в Системі. Технічна документація повинна передаватися Замовнику як на електронних носіях інформації, так і у паперовому вигляді.

8.3. Вимоги до процесу оновлення ПЗ Системи

Оновлення ПЗ Системи повинно проводитись таким чином, щоб не порушувати та не зупиняти роботу Контакт-центру Дніпровської міської ради за погодженням із Замовником дати і часу проведення оновлення.

8.4. Вимоги до технічної підтримки

Виконавець повинен забезпечити технічну підтримку Системи та Чат-боту на протязі дії укладеного договору.

Технічна підтримка повинна включати:

- цілодобову 24/7 «Гарячу телефонну лінію» для обробки запитів та надання консультацій спеціалістам Замовника щодо роботи Системи та Чат-боту, що забезпечується одним зі шляхів комунікації:
 - телефонним дзвінком до служби технічної підтримки Виконавця на моб. номер +38(096) 321 16 60;
 - надісланою заявкою на електронну пошту Виконавця mail@bissoft.org;
 - надісланою електронною заявкою у програмному забезпеченні комунікації засобами Інтернет Skype;
- оперативне виправлення критичних помилок, які призводять до неможливості функціонування ПЗ, у разі їх виявлення в процесі експлуатації - термін виконання не повинен перевищувати 4 години з моменту направлення заявки Замовника одним зі шляхів комунікації цілодобової «Гарячої телефонної лінії»;
- усунення несправностей, які не призводять до неможливості функціонування ПЗ, але заважають повноцінній продуктивній роботі Замовника з ПЗ - термін виконання не більше ніж 24 години з моменту надходження заявки від Замовника одним зі шляхів комунікації цілодобової «Гарячої телефонної лінії»;
- виправлення помилок за зверненнями громадян, що надійшли до Дніпровської міської ради, у строк не пізніше трьох днів з моменту направлення звернення Виконавцю одним зі шляхів комунікації цілодобової «Гарячої телефонної лінії»;
- виправлення помилок, що надіслані за допомогою електронної форми на пошту Виконавця mail@bissoft.org (п.3.5 Технічного завдання). Звіт про виконання виправлення помилок надається Виконавцем щомісячно на електронну пошту Замовника it@dniprorada.gov.ua – не пізніше ніж три дні після закінчення звітного періоду;
- надання консультацій та відповідей на запитання Замовника, пов'язані із функціонуванням Системи та Чат-боту - час відгуку повинен складати не більше ніж 1 година з моменту надходження заявки від Замовника одним зі шляхів комунікації цілодобової «Гарячої телефонної лінії»;
- доповнення і зміна функціоналу Системи за заявкою Замовника, що надіслана на електронну пошту Виконавця mail@bissoft.org;
- адміністративне обслуговування програмного забезпечення (моніторинг працездатності Системи та Чат-боту, виконання регламентних процедур).

8.5. Вимоги щодо надання Виконавцем послуг

8.5.1. Надання Виконавцем послуг з використання та технічної підтримки Системи повинні відповідати вимогам пунктів 8.1.-8.4.

8.5.2. У разі невиконання або несвочасного виконання зобов'язань Виконавцем за пунктами 8.1.-8.4 винна сторона сплачує штрафні санкції (неустойка, штраф, пеня) за кожен день прострочення.

8.5.3. У разі неодноразового (більше 2-х разів поспіль) порушення Виконавцем виконання зобов'язань за пунктами 8.1.-8.4, Замовник має право розірвати Договір в односторонньому позасудовому порядку відповідно до умов цього Договору. В цьому випадку Замовник повідомляє Виконавця по електронній пошті і письмово не менше ніж за 15 (п'ятнадцять) днів до передбачуваної дати розірвання Договору.

9. ВИМОГИ ДО ДОКУМЕНТУВАННЯ

Випущені інструкції користувачів Системи (відповідно до ролей користувачів) мають оновлюватись за запитом Замовника.

Інструкції користувачів повинні розміщуватись на функціонуючому вебсервісі Системи і мобільних додатках для операційних систем IOS та Android.