



ДНІПРОВСЬКА МІСЬКА РАДА
ДЕПАРТАМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

ОБҐРУНТУВАННЯ

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: **Послуга з постачання комп'ютерної програми «Чат-бот» до системи «Контакт-центр Дніпровської міської ради».**
6. Код та назва відповідних класифікаторів предмета закупівлі: код ДК 021:2015: 72420000-0 Послуги у сфері розвитку інтернету (найбільш відповідний код ДК 021:2015: 72421000-7 Послуги з розробки клієнтських додатків для Інтернет або Інтранет мереж).
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: Відкриті торги ID: UA-2021-08-03-005363-b.

Очікувана вартість та обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі: 90 000 (дев'яносто тисяч) грн. 00 коп. Визначення очікуваної вартості предмета закупівлі здійснено на підставі затвердженої центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері публічних закупівель, примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі, а саме: згідно з п. 2 ч. 1 розділу III наказу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020 № 275 із змінами шляхом отримання 3-х комерційних пропозицій від постачальників.

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	Послуга з постачання комп'ютерної програми «Чат-бот» до системи «Контакт-центр Дніпровської міської ради»	Комп'ютерна програма "Чат-бот" до системи "Контакт-центр Дніпровської міської ради" призначена для відправки заявок мешканцями міста через систему «Контакт-центр Дніпровської міської ради». Також мешканці матимуть змогу отримувати повідомлення про планові чи аварійні роботи, з датою їх закінчення, оцінювати якість наданої послуги, а також в онлайн чаті дізнаватися необхідну інформацію від операторів "Контакт-центр Дніпровської міської ради". Вимоги до комп'ютерної програми "Чат-бот" до системи "Контакт-центр Дніпровської міської ради" Можливості: · 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 ;	1

- можливість поставити питання, щодо будь-якої сфери та отримати автоматичну відповідь;
- залишити звернення/заявку про аварійну ситуацію та в подальшому контролювати хід його /її виконання та отримати відповідь щодо виконання;
- вибрати населений пункт при реєстрації;
- бот сповіщає мешканців про терміни виконання заявок і повідомляє про зміну статусів звернень /заявок;
- мешканець має змогу перейти з бота на веб версію сайту та на мобільні додатки;
- мешканець має можливість пройти опитування в боті;
- мешканець може отримувати сповіщення щодо дня народження, чи інших подій, які вносяться через адміністративну панель;
- мешканець має змогу редагувати особисті дані;

Використовуються налаштування:

1. Месенджер: Viber + Telegram
2. Мова: Укр+Рос
3. Тон спілкування: Офіційний на "Ви"

Структура бота:

- "Проблеми" і "Причини" різні в розрізі міст, але структура однакова
- Можливість виконання оцінки виконується відповідно до логіки оцінки Контакт- центру Дніпровської міської ради
- Створення звернення/заявки виконується відповідно до логіки Контакт-центру Дніпровської міської ради
- Розсилка при ремонтних роботах виконується відповідно до логіки розсилки Контакт-центру Дніпровської міської ради
- Меню - особистий кабінет чат-боту відповідно до особистого кабінету Контакт-центру Дніпровської міської ради
- Структура процесу реєстрації відповідно до процесу реєстрації в системі Контакт-центру Дніпровської міської ради
- Профіль користувача відповідно до профілю в системі Контакт-центру Дніпровської міської ради
- Бот по API підтягує необхідні бібліотеки з бази даних по відповідальному місту (вулиці і інше) і зберігає на рівні бота відразу відформатовані у вигляді кнопок (Viber + Telegram).

З бази даних можна відправити API запит для оновлення переліку об'єктів в «Проблеми» і «Причини».

ID користувача в Базі даних - буде унікальним кросплатформенним ідентифікатором користувача і також буде використовуватись для розсилки повідомлень.

Архітектура:

Чат-бот Контакт-центру Дніпровської міської ради має бути налаштований і підключений до індивідуального API системи «Контакт-центр Дніпровської міської ради».

Можливості чат-боту:

- Підтвердження виконання роботи
- Створення звернення / заявки
- Вибір проблеми
- Вибір причини
- Зазначення діючої адреси
- Можливість вибрати іншу адресу
- Відправка геолокації
- Ручний ввод вулиці (по каталогу)
- Пошук вулиці за 3 символами

Комп'ютерна програма "Чат-бот" до системи "Контакт-центр Дніпровської міської ради" має мати можливість збільшення кількості функціоналу на існуючих веб-сервісах, комп'ютерних програмах, модулях, також мати можливість: підключення та взаємо інтеграції додаткових веб-сервісів, до необмеженої кількості, та мати свідоцтво про реєстрацію до авторського права на твір.

Вимоги до програмного забезпечення

Мова програмування повина бути написана на платформі Pipe.bot з

технологією застосування арі з інтеграцію з системою "Контакт-центр Дніпровської міської ради".

Вимоги до компанії Виконавця

1. Після створення та запуску чат боту подальша консультаційна підтримка Замовника протягом терміну дії договору.

2. Виконавець повинен надати свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір (комп'ютерну програму) 2.1. Комп'ютерна програма "Чат-бот" до системи "Контакт-центр Дніпровської міської ради" повинна мати інтеграцію з вже впровадженою системою Контакт-центр Дніпровської міської ради <https://hotline.dniprorada.gov.ua/>, що повинно підтверджуватись листом від розробника Контакт-центру Дніпровської міської ради.

3. Термін створення та підписання акту приймання-передачі комп'ютерної програми "Автоматизована інформаційно-аналітична система "Контакт-центр, Чат-Бот" повинен не перевищувати не більш 14 днів з моменту підписання договору.

ПОРЯДОК КОНТРОЛЮ І ПРИЙМАННЯ СИСТЕМИ

1. Загальні вимоги до приймання-передачі наданих Послуг по стадіям

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 (помилки, які не дають зробити звернення) помилок.

2. Вимоги до процесу впровадження

Впровадження Чат-боту повинно проводитись таким чином, щоб не порушувати та не зупиняти роботу Контакт-центру Дніпровської міської ради

3. Вимоги до технічної підтримки

Виконавець повинен забезпечити технічну підтримку Чат-боту протягом дії укладеного договору.

Технічна підтримка Системи повинна включати:

- виправлення помилок, у разі їх виявлення в процесі експлуатації;
- адміністративне обслуговування програмного забезпечення (моніторинг працездатності чат-боту).

Уповноважена особа департаменту



Магро В. Ф.