



**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)  
код ЄДРПОУ 40429588

**ОБҐРУНТУВАННЯ**

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

*«Послуги у сфері інформатизації, а саме: Послуга модифікації та доопрацювання системи електронного обміну даними, що використовується для забезпечення потреб автоматизованої системи взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями міста Дніпра (АС ВВО МР) щодо впровадження механізму фільтрації даних та функції прослуховування дзвінків для підвищення ефективності обробки звернень громадян і покращення якості надання послуг операторами контактного центру» (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 модифікації та доопрацювання системи електронного обміну даними, що використовується для забезпечення потреб автоматизованої системи взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями міста Дніпра (АС ВВО МР) щодо впровадження механізму фільтрації даних та функції прослуховування дзвінків для підвищення ефективності обробки звернень громадян і покращення якості надання послуг операторами контактного центру».**
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-2025-04-07-009104-a**

**Очікувана вартість та обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі:**

Очікувана вартість закупівлі 795 993,70 грн (сімсот дев'яносто п'ять тисяч дев'яносто дев'ять три гривні) 70 копійок, у тому числі ПДВ 132 665,62 грн. 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 04.12.2024 № 2/59 зі змінами «Про бюджет Дніпровської територіальної громади на 2025 рік» та Програмою у сфері зв'язку, телекомунікації та електронних сервісів Дніпровської міської ради на 2025-2028 роки, затвердженої рішенням Дніпровської міської ради від 20.11.2024 № 14/58 (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 2025.

№ п/п	Найменування	Технічні параметри	Кількість
1	<p>Послуги у сфері інформатизації, а саме: Послуга модифікації та доопрацювання системи електронного обміну даними, що використовується для забезпечення потреб автоматизованої системи взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями міста Дніпра (АС ВВО МР) щодо впровадження механізму фільтрації даних та функції прослуховування дзвінків для підвищення ефективності обробки звернень громадян і покращення якості надання послуг операторами контактного центру</p>	<p>1. Аналіз вимог та побажань користувачів та розробка технічних вимог для надання послуг:                      - збір та уточнення вимог та побажань користувачів, проведення інтерв'ю з користувачами, формалізація та затвердження вимог                      - розробка технічних специфікацій для оновлення та розширення функціональних модулів та підсистем</p> <p>2. Створення панелі Управління КЦ для забезпечення можливості прослуховування розмов заявників та операторів у режимі онлайн.</p> <p>3. Реалізація відображення на панелі черги вхідної лінії.-реалізація функції автодоповнення.</p> <p>4. Забезпечити можливості завантаження та прослуховування дзвінків, здійснених операторами.</p> <p>5. Реалізації функції запису дзвінків з моменту підняття трубки оператором, без запису часу очікування в черзі та прослуховування автовідповідача</p> <p>6. Впровадження та розгортання оновленого програмного забезпечення АС ВВО МР на серверах замовника;                      - проведення тестування оновленого програмного забезпечення</p> <p>7. Документування, доопрацювання експлуатаційних документів, розробка навчальних програм.</p> <p>Консультавання (навчання) користувачів системи щодо використання нового функціоналу, оновлення.</p>	1 послуга