

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

(відповідно до пункту 4<sup>1</sup> постанови КМУ від 11.10.2016 № 710 «Про ефективне використання державних коштів» (зі змінами))

### 1. Найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код замовника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, його категорія:

*Департамент гуманітарної політики Львівської міської ради; 79008, площа Ринок, 1; код за ЄДРПОУ – 34857866; категорія замовника – Юридична особа, яка забезпечує потреби держави або територіальної громади.*

### 2. Назва предмета закупівлі із зазначенням коду за Єдиним закупівельним словником (у разі поділу на лоти такі відомості повинні зазначатися стосовно кожного лота) та назви відповідних класифікаторів предмета закупівлі і частин предмета закупівлі (лотів) (за наявності):

*Інформаційно-телекомунікаційні послуги (обробка вхідних викликів операторами)  
ДК 021:2015: 79510000-2 Послуги з приймання телефонних дзвінків*

### 3. Ідентифікатор закупівлі: UA-2024-05-13-010583-a

### 4. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:

Метою проекту є підвищення якості обслуговування мешканців м. Львова контактним центром Львівської міської ради «Гаряча лінія міста Львова 1580» завдяки використанню послуги приймання вхідних телефонних дзвінків та опрацювання звернень мешканців до служб міста.

Надання Послуг направлено на сприяння активної участі в управлінні містом кожного громадянина, шляхом надання необхідної інформації, реєстрації звернень до служб міста та забезпечується безпосередньо за рахунок наступних обов'язків Виконавця:

- Прийом переадресованих вхідних дзвінків;
- Управління чергою вхідних дзвінків. Можливість перемикання між лініями підтримки;
- Надання довідкових та консультативних послуг;
- Використання в роботі Алгоритма та скрипта розмови такого, що надано Замовником, для здійснення спілкування;
- Оперативне ведення звернень мешканців в інформаційну систему Замовника під час розмови;
- Можливість запису і прослуховування телефонних розмов;
- Облік витраченого часу співробітниками на телефонні розмови.

Послуги надаються за замовленням. Пікове навантаження на операторів Виконавця за замовленням може становити 1 500 викликів на добу з середньою тривалістю розмови 120 секунд.

Пікові навантаження зазвичай викликані аварійними ситуаціями в місті, змінами в соціально-економічному житті міста, різними подіями, що відбуваються в місті, та в період зміни законодавства.

Необхідно побудувати взаємодію з операторами Замовника для забезпечення можливості перемикання. Якщо оператор Виконавця не має достатньої інформації для повної консультації абонента, він має право переадресувати абонента на співробітника Замовника.

Взаємодія мережі Замовника з мережею Виконавця має здійснюватися через шифровані канали зв'язку, для забезпечення конфіденційності передачі даних.

В рамках роботи контакт-центру Замовника має проводитись 100% запис вхідних та переадресованих дзвінків в прив'язці до логіну оператора з обов'язковим збереженням телефонного номера абонента. Для забезпечення повного контролю за якістю наданих Послуг Замовник повинен мати можливість доступу до записів розмов в режимі реального часу.

Записи надаються в аудіо форматі, доступному для відтворення за допомогою стандартних засобів ОС Windows або через WEB-оглядач.

**5. Обґрунтування розміру бюджетного призначення та очікуваної вартості предмета закупівлі:**

Розмір бюджетного призначення на 2024 рік визначено рішенням виконавчого комітету Львівської міської ради від 05.04.2024 № 502 «Про внесення змін до бюджету Львівської міської територіальної громади на 2024 рік».

Очікувана вартість Послуг сформована на підставі моніторингу аналогічних закупівель, очікуваних тарифів, необхідної орієнтовної кількості хвилин та виходячи із розміру бюджетних асигнувань на 2024 рік.

**6. Очікувана вартість предмета закупівлі: 711 000,00 грн.**

Очікувана вартість Послуг визначена згідно з наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020 № 275 «Про затвердження примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі» (зі змінами), а саме: з урахуванням інформації про ціну послуги, що міститься в мережі Інтернет у відкритому доступі, в тому числі в електронній системі закупівель «Prozorro» та запланованих бюджетних призначень на 2024 рік.

Уповноважена особа



Наталія ЛОЗЮК