

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

(відповідно до пункту 4¹ 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, орган місцевого самоврядування.

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):

«Послуги з підтримки програмного забезпечення "VisualService" модуль "Контакт-центр", порталу "Муніципальні оголошення" 1580 Львів (для операційних систем Android та IOS), мобільного додатку "1580 Львів" та Телеграм бот «1580Lviv», ДК 021: 2015-72250000-2 Послуги, пов'язані із системами та підтримкою

3. Вид та ідентифікатор процедури закупівлі : закупівля здійснюється відповідно до підпункту 5 пункту 13 Особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі», на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12.10.2022 р. № 1178 (зі змінами)

UA-2026-01-27-011066-a

4. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:

Технічні та якісні характеристики предмета закупівлі розроблені відповідно до наявної потреби, з метою забезпечення ефективної роботи відділу «Гаряча лінія міста» (ГЛМ) департаменту гуманітарної політики на 2026 рік - підтримка працездатності програмного забезпечення та автоматизованої системи обліку звернень мешканців в цілому, а саме

- Забезпечення якісного ведення реєстру звернень в базі даних ГЛМ:
- Ведення реєстру будинків, об'єктів нерухомості, заявників та їх номерів телефонів
- Автоматичне визначення заявника за номером телефону, запис та прослуховування розмови
- Реєстрація звернення (реєстраційна картка) з можливістю позначення проблемної точки на карті
- Направлення звернення на розгляд одному з виконавців з «Каталогу підрядників»
- Прикріплення файлів до звернення, відповіді на звернення та оцінки якості робіт
- Встановлення терміну виконання відповідно до категорії питання звернення
- Фіксування дій користувачів програми при роботі зі зверненнями (дата, час)
- Фільтри реєстру по категоріях питань звернень, по виконавцях, по статусах звернень та робіт, виконавцях, оперативних даних та ін.
- Можливість вивантаження звітів в Excel та Pdf з розсилкою їх електронною поштою за графіком
- Можливість контролю термінів виконання звернень та контролю якості робіт
- Автоматизовані обдзвони заявників
- Статистика роботи контакт-центру та кожного оператора
- Статистика та он-лайн моніторинг роботи сервера IP телефонії
- Налаштування ролей системи, меню, прав доступу до інформації та звітів
- Налаштування десятків параметрів системи обліку та служби TIS-CallCenter
- Забезпечення виконавцям он-лайн доступ до зареєстрованих звернень та прослуховування розмови оператора із заявником за допомогою Порталу,

- Забезпечення мешканцям реєстрацію та контроль за виконанням звернень з допомогою Порталу та / або Мобільного додатку,
- Забезпечення інформування мешканців про зміну статусу звернень через СМС повідомлення та електронні листи.
- Автоматизування системи контролю за якістю виконання робіт по зверненнях.

Унікальність системи полягає в її структуруванні та налаштуванні саме під параметри і процеси, які функціонують у ГЛМ. При цьому, дана система зареєстрована Державною службою інтелектуальної власності України як об'єкт інтелектуальної власності, а саме - «Комп'ютерна програма «Програмний комплекс по обліку комунальних послуг "VisualService"» ("VisualService") (Свідоцтво про реєстрацію авторських прав на твір №59464 від 29.04.2015). Відповідно подальше використання існуючої системи потребує додержання законодавства щодо інтелектуальної власності, зокрема ЗУ «Про авторське право і суміжні права».

Слід також зазначити, що можливий альтернативний варіант заміни виконавця даних послуг є не виправданим, оскільки потребуватиме впровадження (розробку) нового адаптованого програмного забезпечення, що внаслідок тривалості і складності цього процесу несе істотні ризики зриву завдань ГЛМ, виконання яких має надзвичайно важливе значення для функціонування комунальної системи міста, а також може зумовити ризики недотримання вимог законодавства щодо захисту зазначеного права інтелектуальної власності.

Відповідно до ЗУ «Про авторське право і суміжні права», Цивільного кодексу України та відповідно до свідоцтва Державної служби інтелектуальної власності України про реєстрацію авторського права на твір - співавторам Євчину Руслану Мироновичу, Щербію Андрію Богдановичу, Якуб'яку Володимиру Васильовичу належать майнові права інтелектуальної власності на Комп'ютерну програму «Програмний комплекс по обліку комунальних послуг "VisualService"».

Згідно ч. 1 ст. 12 Закону України «Про авторське право і суміжні права» суб'єкт авторського права має право використовувати твір будь-яким способом (способами), а також виключне право дозволяти або забороняти використання твору іншими особами. Способами використання твору є, зокрема, його переробка та зміни.

Згідно ліцензійного договору №BC/2022-02/1 від 15.02.2022 року співавтори надали ТОВ «Техноінфософт» дозвіл на невиключну Ліцензію на комп'ютерну програму "VisualService", для здійснення комерційної діяльності.

За вказаних обставин, враховуючи, що існує необхідність захисту прав інтелектуальної власності на Комп'ютерну програму «Програмний комплекс по обліку комунальних послуг "VisualService" ("VisualService") (Рішення про реєстрацію авторського права на твір відповідно до заявки від 04.03.2015р № 59873 , Свідоцтво про реєстрацію авторських прав на твір №59464 від 29.04.2015, ліцензійний договір № BC/2022-02/1 від 15.02.2022), застосовується підпункт 5 пункту 13 Особливостей.

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

Розмір бюджетного призначення на 2026 рік визначено ухвалою міської ради від 18.12.2025 №7244 «Про бюджет Львівської міської територіальної громади на 2026 рік».

Очікувану вартість процедури закупівлі на 2026 рік визначено виходячи із розміру бюджетного призначення на 2026 рік.

6. Очікувана вартість предмета закупівлі: 1113600,00 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», а також на підставі закупівельних цін минулих аналогічних закупівель та бюджетних асигнувань на 2026 рік.

Уповноважена особа



Наталія ЛОЗЮК