

## **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, 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).

закупівля - UA-2024-04-19-009854-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 2024 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.

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

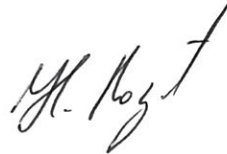
Розмір бюджетного призначення на 2024 рік визначено рішенням виконавчого комітету Львівської міської ради від 05.04.2024 № 502 «Про внесення змін до бюджету Львівської міської територіальної громади на 2024 рік».

Очікувану вартість процедури закупівлі на 2024 рік визначено виходячи із розміру бюджетних асигнувань на 2024 рік.

**6. Очікувана вартість предмета закупівлі: 637 200,00 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 бюджетних асигнувань на 2024 рік.

Уповноважена особа



Наталія ЛОЗЮК