

**Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі «Послуги по впровадженню інформаційної системи «Чат-бот», код ДК 021:2015-72260000-5
Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням»**

На виконання рішення п'ятої сесії Хмельницької міської ради від 21.04.2021 року №34 «Про запровадження системи «Контакт-Центр» та інформаційної системи «Чат-бот» для обробки та виконання звернень громадян» в межах кошторисних призначень є потреба в закупівлі послуги з впровадження інформаційної системи «Чат-бот» для відділу управління міським господарством виконавчого комітету Хмельницької міської ради для покращення інформованості населення щодо проведення ремонтних робіт, планових та аварійних відключень.

Технічні вимоги до предмета закупівлі:

Термін надання послуги – 12 місяців.

Месенджер: Viber.

Мова: українська.

Тон спілкування: офіційний (на «Ви»).

Окремий бот.

Призначення:

- відправка заявок мешканцями громади, до електронного Контактного Центру;
- отримання мешканцями громади повідомлень про планові чи аварійні роботи, з датою їх закінчення;
- оцінка мешканцями якості наданої послуги;
- можливість дізнаватися в онлайн- чаті необхідну інформацію від операторів контактного центру.

Можливості:

- автоматичне отримання сповіщень про планові ремонтні та аварійні роботи за певною адресою, або усього міста в цілому;
- робити звернення/заявки до органів влади;
- можливість поставити питання, щодо будь-якої сфери та отримати автоматичну відповідь;
- можливість залишити звернення/заявку про аварійну ситуацію та в подальшому контролювати хід його /її виконання та отримати відповідь щодо виконання;
- можливість вибрати населений пункт при реєстрації;
- бот має сповіщати мешканців по терміни виконання заявок, і повідомляє про зміну статусів заяв /заявок;
- можливість перейти з бота на веб версію сайту «Контакт-Центра», та на мобільні додатки;
- можливість пройти опитування в боті;
- можливість отримувати сповіщення щодо дня народження, чи інших подій, які вносяться через адміністративну панель;
- можливість редагувати особисті дані;
- можливість ознайомитися з корисною інформацією бота.

Структура:

- можливість виконання оцінки виконується відповідного до логіки оцінки Контактного Центру м.Хмельницький
 - створення звернення/заявки виконується відповідно до логіки Контактного Центру;
 - розсилка при ремонтних роботах виконується відповідно до логіки розсилки Контактного Центру;
 - меню - особистий кабінет чат боту відповідно до особистого кабінету Контактного Центру;
 - структура процесу реєстрації відповідно до процесу реєстрації Контактного Центру;
 - - профіль користувача відповідно до профілю Контактного Центру.
- ID користувача в Базі даних – має бути унікальним кросплатформенним ідентифікатором користувача. Він також має буди сегментор для розсилки.

Чат бот Контактного Центру має бути налаштований і підключений до індивідуального Контактного Центру замовника

Мова програмування повина бути написана на платформі Pipe.bot з технологій застосовування арі з інтеграцію сервісу «Електронний Контактний центр з розширенням».

Технічна підтримка:

Виконавець повинен забезпечити технічну підтримку Системи на протязі дії укладеного договору.

Технічна підтримка Системи повинна включати:

- Цілодобову «Гарячу телефонну лінію» для обробки запитів та надання консультацій спеціалістам Замовника щодо роботи Системи;
- виправлення помилок, у разі їх виявлення в процесі експлуатації;
- адміністративне обслуговування програмного забезпечення (моніторинг працездатності Системи, виконання регламентних процедур).