

**Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі
«Послуги по впровадженню інформаційної системи «Чат-бот», код
ДК021:2015-72260000-5-Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням»**

Закупівля проводиться на виконання рішення п'ятої сесії Хмельницької міської ради від 21.04.2021 року № 27, в тому числі щодо впровадження у відділі управління міським господарством інформаційної системи «Чат-бот» очікуваною вартістю 80,00 тис. грн, з метою підвищення ефективності приймання, обробки та виконання звернень громадян, скорочення часу на звітну та аналітичну роботу зі зверненнями, налагодження зворотного зв'язку мешканців і громади. Закупівля проводиться з урахуванням вимог, визначених відділом управління міським господарством відповідно до листа №Л-08-1-21 від 28.05.2021 щодо надання технічних та якісних характеристик.

Послуги по впровадженню інформаційної системи «Чат-бот» передбачають право користування програмним забезпеченням протягом 12 місяців без права передачі майнових прав.

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 термінах 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.

ІД користувача в Базі даних – має бути унікальним кроеплатформним ідентифікатором користувача. Він також має бути сегментом для розсилки.

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

Мова програмування повинна бути написана на платформі Pipe.bot з технологій застосування 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).