**ДОДАТОК 2**

*до тендерної документації*

**ТЕХНІЧНІ, ЯКІСНІ ТА КІЛЬКІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДМЕТА ЗАКУПІВЛІ**

Послуги з використання комп’ютерної програми сіті-бот «Назар» – код за ДК 021:2015 ЄЗС – 72210000-0 «Послуги з розробки пакетів програмного забезпечення»

1. **1.** **Вимоги, які має вирішувати завдання**

Розробка та впровадження чат-боту «15-80» для інформування мешканців та збору інформації на базі комп’ютерної програми сіті-бот «Назар» (надалі - Система) у 2023 році.

1. **2. Вимоги щодо складу завдання**
	1. 2.1. Розробити та узгодити з Замовником план реалізації проекту.
	2. 2.2. Впровадити та розпочати роботу в Системі.

2.3. Проведення навчання персоналу Замовника роботі в Системі, а саме:

* створення та надання відео інструкцій по роботі в Системі;
* надання консультативної підтримки щодо роботи в Системі.
	1. 2.4. Моніторинг роботи користувачів в системі за результатами навчання, та надання рекомендацій щодо організації та поліпшенню показників їх роботи.
	2. 2.5. Проведення нарад та консультацій щодо використання можливостей Системи.
	3. 2.6. Створення та актуалізація баз адрес та об'єктів.
	4. 2.7. Розробка макетів інформаційних плакатів для інформування мешканців міста про роботу Системи.
1. **3. Вимоги до програмного забезпечення Системи**

3.1. Призначенням Системи є забезпечення інформаційної та технологічної підтримки діяльності Контактно-комунікаційного центру Сумської міської ради в наступних напрямках:

* Оптимізація процесу введення інформації щодо планових та аварійних відключень комунікацій (електроенергія, водопостачання, теплопостачання, газопостачання, комунальний транспорт, інше) через адміністративну панель.
* Доступ до статистичних даних для аналізу (кількість автоматичних повідомлень за вказаний період, загальна кількість користувачів).
* Надання автоматичних сповіщень усім мешканцям Сумської міської територіальної громади, що приєднаються до Системи, щодо планових та аварійних відключень комунікацій (електроенергія, водопостачання, теплопостачання, газопостачання, комунальний транспорт, інше) відповідно до вказаної адреси.
* Надання систематизованої довідникової інформації щодо контактів комунальних та соціальних служб міста.
* Надання можливості проведення опитувань громадської думки – щомісячна оцінка роботи комунальних служб.
* Надання можливості відправлення заявки про аварійну ситуацію чи іншу міську проблему (перелік категорій заявок/звернень погоджується), яка автоматично буде направлена адміністратору контакт-центру та безпосередньо зазначеної в зверненні службі.
* Забезпечення можливості внесення до системи звернень громадян, що поступають за телефоном (ЖКГ, транспорт тощо).
* Можливість формування та вивантаження звітів щодо роботи Системи. Формат звітів погоджується між Замовником та Виконавцем.
* Забезпечення користувачам Системи можливості онлайн запису до електронної черги у всіх локаціях ЦНАП завдяки інтеграції Системи з програмним забезпеченням, встановленим у ЦНАП, що відповідає за роботу електронної черги, в період відновлення роботи електронної черги.
* Забезпечення захисту передачі інформації завдяки протоколу шифрування даних https.
* Забезпечення технічної підтримки безперебійної роботи Системи, зокрема оновлення з боку месенджерів, програмного коду тощо. При розміщенні Системи на серверах Замовника, відповідальність за роботу серверного обладнання нестиме Замовник.
1. **4. Вимоги до Виконавця проекту**
	1. 4.1. Виконавцю послуг мають належати авторські права на програмне забезпечення, на базі якого розроблено Систему, а саме на комп’ютерну програму сіті-бот «Назар» або він має бути офіційним представником розробника, що треба підтвердити відповідними документами.
	2. 4.2. Наявність (надати підтвердження) у штаті достатньої кількості кваліфікованих фахівців, що будуть задіяні у впроваджені системи: не менш ніж 3 фахівці.
2. **5. Вимоги до організації робіт з керування проектом:**

5.1. Виконавець має виділити керівника проекту та членів робочої групи та інформувати про це Замовника.

5.2. Періодичність статусних нарад між керівниками проекту з боку Виконавця та Замовника – 1 раз на тиждень, або інша погоджена періодичність.

5.3. Комунікація між керівниками проекту, членами команди проекту Замовника і Виконавця проводиться за допомогою електронної пошти, телефонного зв’язку, засобів відео-конференцій, та у разі необхідності – очно.

1. **6. Вимоги до роботи Системи**

6.1. Система складається із 2 частин – інтерфейс користувача, розміщений на платформах соціальних мереж (Viber, Telegram), та адміністративна панель для відправки оголошень. У разі введення однією з зазначених соціальних мереж (Viber, Telegram) оплати за надсилання повідомлень користувачам або зменшення безкоштовних лімітів, Виконавець має право відмовитись від використання цієї соціальної мережі, повідомивши про це Замовника та користувачів. Або тимчасово призупинити її використання до вирішення цього питання Замовником.

6.2. Інтерфейс користувача складається із вікна діалогу з Системою. При першому відкритті Система пропонує вказати адресу, за якою користувач бажає отримувати повідомлення в форматі «назва вулиці, номер будинку». Після введення адреси Система звіряє вказані данні із базою даних адрес та, за наявності співпадіння, формує адресу з актуальними даними в форматі «місто, вулиця, будинок» та пропонує підтвердити вказану адресу. Якщо адреса визначена точно, користувач підтверджує інформацію натисканням кнопки «так», якщо адреса визначена невірно – «ні».

6.2.1. У випадку відмови від адреси, Система ще раз пропонує вказати інформацію у визначеному форматі. Після повторної відмови, Система надсилає повідомлення про необхідність перевірки адреси користувачу та направляє інформацію про таку адресу Виконавцю для вжиття заходів. Після підтвердження існування даної адреси Виконавець вносить її в базу та реєструє користувача. Користувачу надходить повідомлення про успішну реєстрацію.

6.2.2. При успішній перевірці адреси користувачу присвоюється унікальний номер (ID), за яким він буде зареєстрована в базі даних, без прив’язки до персональних даних.

6.2.3. В подальшому, при виникненні аварійних та планових робіт за зареєстрованою адресою, користувачу буде надходити повідомлення про подію у вигляді, стандартному для надходження повідомлень для відповідної платформи соціальної мережі.

6.2.4. Функціонал Системи дозволяє надсилати звернення (заявки) до департаменту комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради, інших структурних підрозділів міської ради, що працюватимуть у адміністративній панелі Системи. Шляхи надходження та логіку подачі звернення Замовник узгоджує з Виконавцем додатково.

6.2.5. Функціонал Системи дозволяє оцінити служби міста від 1 до 5. Результати оцінки відображаються в адміністративній панелі.

6.2.6. Функціонал Системи має можливість отримувати довідкову інформацію, щодо контактних телефонів основних комунальних організацій міста. Для цього, користувач обирає відповідний пункт меню.

6.3. Адміністративна панель призначена для формування та надсилання інформації про аварійні та планові роботи, а також надання статистичної звітності.

6.3.1. Статистична звітність має містити інформацію щодо кількості зареєстрованих користувачів, кількості розісланих повідомлень та взаємодій користувачів із Системою.

6.3.2. Створення подій щодо планових та аварійних відключень міських комунікацій здійснюється шляхом заповнення полів у вікні «Події», де вносяться адреси відключень, дата та час виникнення події, дата та час закінчення події, причина відключення (обирається із існуючого списку причин або вноситься свій варіант).

6.3.3. За допомогою кнопки «Відправити» здійснюється адресна розсилка повідомлень зареєстрованим користувачам Системи.

**До уваги учасників:** Вважати зазначені у технічних вимогах посилання на конкретні торгівельну марку чи фірму, патент, конструкцію або тип предмета закупівлі, джерело його походження або виробника такими, що містять вираз «або еквівалент».

Технічні, якісні характеристики предмета закупівлі повинні передбачати необхідність застосування заходів із захисту довкілля.

*Посада, прізвище, ініціали, підпис уповноваженої особи Учасника, завірені печаткою.*