

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

Предмет закупівлі: Послуги у сфері інформатизації, а саме послуги забезпечення функціонування та супроводу інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний веб-портал «SMART REGION Полтавської області»

Код ДК 021:2015: 72250000-2 Послуги, пов'язані з системами та підтримкою, 72253200-5 Послуги з підтримки систем Єдиного закупівельного словника.

Ідентифікатор плану закупівлі: UA-P-2023-08-04-000173-a

Ідентифікатор закупівлі: UA-2023-08-04-001579-a

Розмір бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі: Закупівля проводиться згідно з розрахунком витрат до кошторису Полтавської обласної ради на 2023 рік, на виконання пункту 2.3 напряму 2 «Розвиток територіальних громад області» Напрямів діяльності та заходів Програми розвитку місцевого самоврядування у Полтавській області на 2021 – 2023 роки, затвердженої рішенням пленарного засідання другої сесії Полтавської обласної ради восьмого скликання від 29.12.2020 № 58 «Про затвердження Програми розвитку місцевого самоврядування у Полтавській області на 2021 – 2023 роки» (зі змінами) з метою забезпечення функціонування та супроводу інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний веб-портал «SMART REGION Полтавської області».

Розмір бюджетного призначення та/або очікувана вартість предмета закупівлі: обласний бюджет Полтавської області, 374 831,00 грн (триста сімдесят чотири тисячі вісімсот тридцять одна гривня 00 копійок) з ПДВ, КЕКВ 2240.

Очікувана вартість предмета закупівлі була визначена із застосуванням Примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі затвердженої наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020 № 275 методом порівняння ринкових цін очікуваної вартості на підставі даних ринку загальнодоступної відкритої інформації про ціни, що міститься в мережі Інтернет у відкритому доступі. А також аналізу технічних характеристик про аналогічні закупівлі, розміщені на сайті <https://prozorro.gov.ua>.

Вимоги до якості, технічне завдання:

Послуги у сфері інформатизації, а саме послуги забезпечення функціонування та супроводу інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний веб-портал «SMART REGION Полтавської області» за Кодом ДК 021-2015: 72250000-2 Послуги, пов'язані з системами та підтримкою, 72253200-5 Послуги з підтримки систем

Технічні вимоги до предмету закупівлі щодо забезпечення функціонування та супроводу інформаційно- комунікаційної системи «Єдиний веб-портал «SMART REGION Полтавської області»

Вимоги до забезпечення функціонування та супроводу інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний веб-портал «SMART REGION Полтавської області» (далі – Система):

Удосконалення навігації Системи (модернізація допомоги користувачам з користування Системою).

Чат-бот як інструмент до інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний веб-портал «SMART REGION Полтавської області» допоможе розширити можливості взаємодії з відвідувачами сайту, та надати їм швидку та зручну підтримку. Чат-бот може виконувати різноманітні завдання, такі як відповіді на запитання, надання інформації про проекти або послуги, вирішення проблем та багато іншого.

Переваги використання чат-бота на сайті включають:

1. 24/7 доступність: Чат-боти можуть працювати цілодобово, надаючи відповіді на запитання в будь-який час, навіть коли реальні співробітники не доступні.
2. Швидка відповідь: Чат-боти можуть негайно відповідати на запитання відвідувачів, не змушуючи їх чекати на відповідь від людини. Це зменшує час очікування та покращує загальний досвід користувачів.
3. Скорочення роботи співробітників: Чат-боти можуть відповідати на стандартні запитання та завдання, звільняючи час співробітників для розв'язання більш складних проблем або надання персоналізованої підтримки.
4. Збільшення задоволеності клієнтів: Чат-боти можуть забезпечити швидку та точну інформацію, яка задовольняє потреби відвідувачів сайту. Це допомагає покращити загальне враження користувачів та збільшити їх лояльність.

Чат-бот допоможе поліпшити взаємодію з відвідувачами та сприяють збільшенню задоволеності та результативності вашого сайту.

Опис технічної сторони Чат-Боту для інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний веб-портал «SMART REGION Полтавської області»:

При вході на сайт інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний веб-портал «SMART REGION Полтавської області» в правому кутку з'являється чат-бот.

Функціонал чат-боту:

- Вітання (з можливістю редагування вступних слів через адміністративну

панель сайта).

- Часто виникаючі питання. Випадаюче меню з можливістю переглянути весь перелік, та при кліку знайти необхідну відповідь на свій запит (може бути статичний текст, посилання на документи, посилання на відео-сторінку, або посилання на розділ «Допомога», яка містить необхідну інформацію по запиту користувача) .

- Власне запитання користувача, якщо з переліку часто виникаючих питань не знайдено відповідь.

- Активні чати.

- Завершені чати.

Часто виникаючі питання реалізуються з можливістю коригування їх в адміністративній панелі з додаванням:

1. статичного тексту;
2. посилання на документ;
3. посилання на відео-сторінку;
4. посилання на розділ “Допомога”

Вся історія чату зберігається в профілі користувача з можливістю переглянути відповідь на запит та завершити або продовжити спілкування в чаті.

Адміністратор чату зможе отримувати сповіщення на електронну пошту щодо нових онлайн чатів, які надходять від авторизованих користувачів.

Після надання послуг із забезпечення функціонування та супроводу інформаційно-комунікаційної системи «Єдиний веб-портал «SMART REGION Полтавської області» подальша консультаційна підтримка Замовника здійснюється протягом 12 місяців.

Послуга має бути виконана якісно в термін, який вказаний в оголошенні.