**ДОДАТОК 4**

*до тендерної документації*

*Примітка: учасник торгів підписує даний документ і скріплює печаткою (за наявності). Учасник не повинен відступати від даної форми документу*

**ДОГОВІР №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

м. Київ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ р.

**Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»** (надалі – Замовник), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який (яка) діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, та

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (надалі  – Виконавець), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який (яка) діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з другої сторони, надалі Замовник і Виконавець також іменуються Сторона, а спільно Сторони, враховуючи результат проведення закупівлі UA-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_: **Створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та їх налаштування** керуючись Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, пунктом десятим 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 жовтня 2022 р. № 1178, та іншими нормативно-правовими актами України, уклали цей Договір (далі – Договір) про нижченаведене.

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Виконавець зобов’язується в порядку та на умовах, визначених Договором, створити модулі з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» (далі – Модулі) та їх налаштувати відповідно до вимог Замовника, викладених у Договорі, далі – Послуги, а Замовник – прийняти і оплатити такі Послуги.

1.2. Предмет закупівлі визначено за кодом ДК 021:2015 «Єдиний закупівельний словник» – 72210000-0 Послуги з розробки пакетів програмного забезпечення.

1.3. Обсяги закупівлі Послуг, інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики Послуг зазначені в Технічних вимогах, що є Додатком 2 до Договору і невід’ємною частиною Договору (далі – Технічні вимоги).

1.4. Обсяги закупівлі Послуг можуть бути зменшені Замовником в односторонньому порядку залежно від реального обсягу фінансування витрат та/або наявних потреб.

**2. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ**

2.1. Виконавець повинен надати Замовнику Послуги, якість яких відповідає вимогам Договору, в тому числі Технічним вимогам, нормам законодавства, державних стандартів і правил та іншим встановленим вимогам, що зазвичай ставляться до такого виду послуг та діють на території України.

**3. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

3.1. Ціна Договору становить: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_),
в т.ч. ПДВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)***(якщо Виконавець є платником ПДВ).*

3.2. Ціна Договору включає в себе всі витрати, пов’язані з наданням Послуг, в тому числі плату за розпоряджання майновими правами на об’єкти авторського права (створені Модулі, документи на створені Модулі), всі інші витрати для виконання Договору, всі можливі податки, збори та інші обов’язкові платежі.

3.3. Замовник здійснює оплату фактично наданих Виконавцем Послуг відповідно до Календарного плану (Додаток 1 до Договору), що є невід’ємною частиною Договору (далі  – Календарний план), в розмірі вартості фактично наданих Послуг в термін протягом 20 (двадцяти) календарних днів з дати підписання Сторонами акту приймання-передачі наданих послуг.

**4. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

4.1. Послуги надаються за місцезнаходженням Замовника, що зазначене в Договорі.

4.2. Послуги надаються Виконавцем та приймаються Замовником у строки їх виконання, що встановлені у Календарному плані.

4.3. В межах надання Послуг Виконавець здійснює створення Модулів: «Omnicenter. Модуль звітності», «Omnicenter. Модуль керування якістю розмов» та «Omnicenter. Модуль автоматичного вітання операторів» з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» відповідно до Технічних вимог, Календарного плану та надає відповідну документацію на створені Модулі.

4.4. Вимоги до надання Послуг, в тому числі порядок і строки їх надання, визначені в Технічних вимогах та Календарному плані. Створені Модулі передаються Замовнику відповідно до Технічних вимог.

4.5. Перелік документації, що надається Виконавцем Замовнику за результатами наданих Послуг, та вимоги до неї визначені в Технічних вимогах та Календарному плані.

4.6. Послуги приймаються Замовником протягом 5 (п’яти) робочих днів з дня повідомлення Виконавцем про їх надання. Представниками Замовника із залученням Виконавця проводяться випробування Модулів і складаються відповідні документи (протоколи випробувань).

4.6.2. Після усунення недоліків створених Модулів й документації, що передбачена Договором, та/або за умови їх відповідності Договору, Виконавець надає Замовнику протягом 2 (двох) робочих днів акт приймання-передачі наданих послуг, до якого додаються документи згідно з пунктом 6.2 Договору, Календарним планом.

Строк усунення недоліків, здійснення необхідних доопрацювань не повинен перевищувати 5 (п’яти) робочих днів.

4.7. Підтвердженням належного виконання Договору є підписаний обома Сторонами акт приймання-передачі наданих послуг.

**5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

5.1. **Замовник зобов’язаний:**

5.1.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати вартість належним чином наданих Послуг.

5.1.2. На вимогу Виконавця надавати йому інформацію, необхідну для надання Послуг.

5.1.3. Призначити особу, відповідальну за взаємодію з фахівцями Виконавця для надання Виконавцем Послуг.

5.1.4. При встановлені недоліків та/або невідповідностей наданих Послуг, повідомляти про це Виконавця.

5.2. **Замовник має право:**

5.2.1. Вимагати від Виконавця надання Послуг відповідно до умов Договору.

5.2.2. Контролювати якість та строки надання Послуг.

5.2.3. Зменшувати в односторонньому порядку обсяг закупівлі Послуг та, відповідно ціну Договору, залежно від реального фінансування видатків та/або потреб.

5.2.4. Повернути Виконавцю акти приймання-передачі наданих послуг без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів, що надаються Виконавцем згідно з Договором.

5.2.5. Вимагати від Виконавця надання Послуг, якість яких відповідає умовам Договору.

5.2.6. Відмовитись від приймання Послуг, якщо вони не відповідають умовам Договору.

5.2.7. Вимагати від Виконавця безоплатного виправлення недоліків та/або невідповідностей, що виникли внаслідок допущених Виконавцем порушень, зокрема виконання гарантійних зобов’язань.

5.2.8. Відмовитись від своїх зобов’язань за Договором та розірвати Договір в односторонньому порядку, шляхом направлення письмового повідомлення Виконавцю в термін за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання Договору, у разі:

- якщо Виконавець не розпочав надання Послуг у встановлені строки або порушує строки надання Послуг;

- якщо Виконавець не усуне недоліки та/або невідповідності наданих Послуг/етапів Послуг відповідно до умов Договору;

- якщо Сторони не дійдуть згоди щодо зміни істотних умов Договору у випадках, передбачених пунктом дев’ятнадцятим 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 жовтня 2022 р. № 1178.

5.2.9. Вимагати від Виконавця відшкодування збитків, якщо вони виникли внаслідок невиконання або неналежного виконання Виконавцем взятих на себе зобов’язань за Договором.

5.2.10. Застосування Замовником п.5.2.8. Договору не звільняє Виконавця від відповідальності за невиконання/неналежне виконання зобов’язань за Договором та від відшкодування Замовнику пов’язаних із цим збитків.

5.3. **Виконавець зобов’язаний:**

5.3.1. Надати Послуги відповідно до умов Договору.

5.3.2. Забезпечити надання Послуг, якість яких відповідає умовам Договору.

5.3.3. Дотримуватись робочого розпорядку, що діє у Замовника, правил охорони праці та пожежної безпеки під час перебування на території Замовника.

5.3.4. Виконувати гарантійні зобов’язання на умовах Договору.

5.3.5. Виконувати інші обов’язки, передбачені Договором і законодавством України.

5.3.6. Не брати участь в легалізації (відмиванні) доходів, одержаних злочинним шляхом, а саме: не вчиняти будь-які дії, пов'язані із вчиненням фінансової операції чи правочину з активами, одержаними внаслідок вчинення злочину, а також вчиненням дій, спрямованих на приховання чи маскування незаконного походження таких активів чи володіння ними, прав на такі активи, джерел їх походження, місцезнаходження, переміщення, зміну їх форми (перетворення), а так само набуттям, володінням або використанням активів, одержаних внаслідок вчинення злочину.

5.4. **Виконавець має право:**

5.4.1. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуг в порядку, визначеному Договором.

5.4.2. Вимагати сплати штрафних санкцій за порушення Замовником умов Договору.

5.4.3. Відмовитись від своїх зобов’язань за Договором та розірвати Договір в односторонньому порядку, повідомивши про це Замовника, у разі якщо Сторони не дійдуть згоди щодо зміни істотних умов Договору у випадках, передбачених чинним законодавством.

5.4.4. Надати Послуги достроково за згодою Замовника.

**6. ПРАВА НА ОБ’ЄКТИ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ**

6.1. Виконавець надає Замовнику на умовах невиключної ліцензії дозвіл на Модулів:

* «Omnicenter. Модуль звітності»;
* «Omnicenter. Модуль керування якістю розмов»;
* «Omnicenter. Модуль автоматичного вітання операторів».

Замовник отримує право на використання зазначених Модулів у власній господарській діяльності, право надавати дозвіл на використання Модулів іншим особам, пов’язаним з Замовником, у тому числі господарськими зобов’язаннями, шляхом відтворення (запис, копіювання, встановлення/інсталяцію на обладнанні таких осіб), запуску та використання за функціональним призначенням Модулів, без права внесення до коду Модулів змін (модифікації).

Замовник має право використовувати Модулі і надавати дозвіл на їх використання на території всього світу, на весь строк дії авторських прав.

6.2. На підтвердження надання зазначених в пункті 6.1 прав Виконавець надає Замовнику ліцензію у паперовому вигляді, про що Сторони укладають акт приймання-передачі ліцензії.

6.3. Виконавець заявляє, що на момент укладення Договору йому нічого не відомо про права третіх осіб, які могли б бути порушені укладенням Договору.

6.4. У разі якщо до Замовника будуть пред’явлені претензії, позови тощо третіх осіб щодо порушення авторських, патентних прав, комерційних таємниць та інших прав таких третіх осіб, пов’язані з модернізацією, використанням програмного забезпечення, то Виконавець зобов'язується власними силами та за власний рахунок вирішувати усі претензії та позови таких третіх осіб та відшкодувати Замовнику всі понесені ним витрати та збитки в результаті таких претензій, позовів тощо.

6.5. Виконавець гарантує, що майнові права інтелектуальної власності на результати Послуг не закладені і не є предметом суперечок з третіми особами. Виконавець гарантує, що на момент передачі Замовнику результатів Послуг на виконання Договору, ним будуть врегульовані всі питання і формальності з творцями та/або виробниками та/або авторами результатів Послуг (у тому числі і питання, пов'язані з виплатою авторської винагороди), а також гарантує, що у творців та/або виробників та/або авторів результатів послуг відсутні будь-які підстави оспорювати використання майнових прав інтелектуальної власності на результати Послуг Замовником.

**7. ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ’ЯЗАННЯ**

7.1.Гарантійний строк на Модулі становить 12 місяців з дати підписання Сторонами акта приймання-передачі наданих послуг. Протягом вказаного гарантійного строку Виконавець за власний рахунок усуває непрацездатність, помилки та будь-які інші недоліки, що виявлені в роботі Модулів, в термін, встановлений Замовником.

7.2. Гарантійні зобов’язання передбачають:

* усунення недоліків, виявлених під час експлуатації Модулів (що виникли в результаті виявленої невідповідності Модулів Технічним вимогам, що не могли бути виявлені під час прийняття Модулів);
* коригування експлуатаційної документації відповідно до змін, що були внесені до Модулів, через усунення вказаних недоліків.

7.3. Якщо протягом гарантійного строку виявляються недоліки (дефекти, неполадки, збої у роботі Модулів) та/або невідповідність наданих Послуг Технічним вимогам, які не могли бути виявлені при прийнятті наданих Послуг, Замовник має заявити про них Виконавцю в розумний строк, але не більше ніж протягом 5 днів після ïx виявлення на електронну адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Не пізніше наступного дня після повідомлення про виявлені недоліки та/або невідповідності Виконавець зобов’язаний прибути до Замовника і Сторони складають акт виявлених недоліків. Виконавець за свій рахунок повинен усунути недоліки та/або невідповідності у терміни, що визначаються у акті виявлених недоліків, але не більше 10 (десяти) робочих днів.

7.4. Гарантійне зобов’язання не припиняється у разі неможливості виконання Виконавцем такого зобов’язання. Гарантійний строк продовжується на час, протягом якого результати Послуг не могли використовуватися внаслідок їх недоліків та/або невідповідностей.

**8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

8.1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов’язань за Договором, Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України й Договором.

8.2. За порушення строків виконання зобов’язань за Договором Виконавець сплачує Замовнику пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від вартості Послуг за кожний день прострочення.

За невиконання гарантійних зобов’язань, в тому числі порушення строків їх виконання, Виконавець сплачує штраф в розмірі 5 000,00 грн за кожний випадок невиконання/порушення строків виконання.

8.3. У разі надання Послуг, що не відповідають Договору, в тому числі Технічним вимогам, Виконавець сплачує штраф у розмірі 20 % (двадцяти відсотків) від вартості неякісно наданих Послуг.

8.4. Збитки, завдані Замовнику неналежним виконанням Виконавцем зобов’язань за Договором, підлягають відшкодуванню у повній сумі понад встановлені Договором штрафні санкції.

8.5. Якщо Виконавець є платником ПДВ, Виконавець зобов’язується зареєструвати податкову накладну в Єдиному реєстрі податкових накладних в строки відповідно до чинного законодавства України.

У разі не виконання або несвоєчасного виконання Виконавцем вимог законодавства щодо складання податкової накладної та/або реєстрації її в Єдиному реєстрі податкових накладних, внаслідок чого Замовник втратив право на включення суми податку на додану вартість до податкового кредиту за відповідний звітний період, Виконавець відшкодовує Замовнику зазначену суму податку на додану вартість. Відшкодування здійснюється на підставі вимоги Замовника у семиденний строк від дня пред’явлення вимоги. Вимога може бути пред’явлена протягом трьох років з моменту втрати Замовником права на включення суми податку на додану вартість до податкового кредиту за відповідний звітний період.

8.6. У разі порушення встановленого умовами Договору строку виконання зобов’язань з оплати, Замовник сплачує Виконавцю пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від суми заборгованості за кожний день прострочення.

8.7. Сторони за порушення господарських зобов'язань за Договором можуть застосовувати такі оперативно-господарські санкції:

1) одностороння відмова від виконання свого зобов'язання управленою Стороною із звільненням її від відповідальності за це - у разі порушення зобов'язання другою Стороною;

2) відмова від встановлення на майбутнє господарських відносин із Стороною, яка порушує зобов'язання.

**9. ІНШІ ЗОБОВʼЯЗАННЯ ВИКОНАВЦЯ**

* 1. Виконавець підтверджує та гарантує, що на момент укладення Договору та протягом всього строку його дії:

(а) він  не  є  резидентом  та/чи  громадянином  російської  федерації/республіки білорусь/ держави-агресора (крім передбачених законодавством виключень), та не є суб’єктом господарювання/юридичною особою, створеним/створеною та/або зареєстрованим/ зареєстрованою відповідно до законодавства російської федерації/республіки білорусь/держави-агресора;

(б) російська федерація/республіка білорусь/держава-агресор, громадяни російської федерації/республіки білорусь/держави-агресора (крім передбачених законодавством виключень), або юридична особа, створена та зареєстрована відповідно до законодавства російської федерації/республіки білорусь/держави-агресора, не є кінцевими бенефіціарними власниками (власником) Виконавця та/або членом та/або учасником (акціонером), що має частку в статутному капіталі Виконавця 10 і більше відсотків;

(в) Виконавець не здійснює продаж товарів, робіт, послуг походженням з російської федерації/республіки білорусь/держави-агресора, у тому числі і ті, що є предметом цього Договору;

(г) до Виконавця не застосовано персональні спеціальні економічні та інші обмежувальні заходи (санкції) відповідно до законодавства та/або міжнародних договорів.

* 1. Виконавець зобов’язується:

(а) у разі зміни інформації щодо будь-якої із зазначених вище гарантій протягом 3 (трьох) робочих днів від дати зміни в статусі інформації письмово проінформувати про це Замовника;

(б) не залучати третіх осіб, які не відповідають характеристикам, наведеним у п.п. (а)-(г) п. 9.1, до виконання зобов’язань за цим Договором.

* 1. Замовник має право на розірвання Договору в односторонньому порядку шляхом письмового повідомлення Виконавця не пізніше ніж за 5 (п’ять) робочих днів до дати такого розірвання у разі:

(а) виявлення Замовником обставин, що свідчать про порушення Виконавцем гарантій та зобов’язань, наданих у п. 9.1 та п.п.(б) п. 9.2 Договору;

(б) отримання від Виконавця повідомлення, зазначеного у п.п.(а) п. 9.2 Договору.

**10. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

10.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладення Договору та виникли поза волею Сторін. Форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об’єктивно унеможливлюють виконання зобов’язань, передбачених умовами Договору, загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо; перебої в електроживленні, глобальні перебої в роботі українських і міжнародних сегментів мережі Інтернет, збої систем маршрутизації, збої в розподіленій системі доменних імен, збої, викликані хакерськими і DDOS-атаками тощо.

10.2. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом п’яти календарних днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі та надати підтверджуючі документи. Несвоєчасне повідомлення про існування обставин форс-мажору та надання підтверджуючих документів позбавляє відповідну Сторону права посилатися на них як на обставини, що звільняють від відповідальності за повне або часткове невиконання зобов’язання.

10.3. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України.

10.4. У разі існування обставин, передбачених п.10.1 Договору (за умови дотримання вимог п.10.2. Договору), строк надання Послуг та дія Договору продовжуються на час існування таких обставин

У разі коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 30 (тридцять) днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати Договір.

**11. АНТИКОРУПЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ЗАСТЕРЕЖЕННЯ**

11.1. Сторони повністю дотримуються принципів протидії усім формам корупції, забезпечують регулярну оцінку корупційних ризиків в своїй діяльності і здійснюють антикорупційні заходи.

11.2. Усім працівникам Сторін заборонено приймати або пропонувати прямо чи опосередковано в процесі виконання ними своїх обов’язків гроші, подарунки, послуги, будь-які інші матеріальні винагороди з метою спонукання здійснити або не здійснювати певні дії залежно від можливостей їхньої роботи чи посади.

11.3. Сторони зобов’язуються інформувати одна одну про будь-який конфлікт інтересів, факти корупції, що можуть вплинути на виконання Договору.

**12. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

12.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.

12.2. У разі недосягнення Сторонами згоди, спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку згідно з правилами підвідомчості і підсудності, встановленими чинним законодавством України.

**13. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

13.1. Договір набирає чинності з дати його підписання і діє до 31 грудня 2024 року, в частині гарантійних зобов’язань та проведення розрахунків – до повного їх виконання, в частині майнових прав – діє протягом строку чинності майнових прав інтелектуальної власності.

13.2. Закінчення строку дії Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, що мало місце під час дії Договору.

**14. ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ**

14.1. Сторони зобов'язується не розголошувати та не розкривати інформацію (далі за текстом – Інформація) третім особам та не використовувати її в будь-яких цілях інакше, ніж в цілях належного виконання Договору, як протягом строку його дії, так і після його припинення.

Під Інформацією розуміється, інформація яка:

- зберігається в письмовій, електронній або в будь-якій іншій матеріальній формі й стосується будь-яких персональних даних фізичних осіб;

- є інформацією про відповідні засоби авторизації (логін, пароль), які дозволяють ідентифікувати представників Сторін в комп’ютерних програмах (інформаційних, інформаційно-телекомунікаційних системах тощо);

- надана для виконання Договору або стала відома під час виконання Договору.

14.2. Сторони погоджуються з тим, що будь-яка Інформація, яка передається в усній формі, буде вважатися Інформацією до того часу, як неконфіденційний характер такої інформації буде підтверджений в письмовій формі.

14.3. Будь-яка Інформація буде передаватися Сторонами виключно для обмеженого використання з метою виконання Договору.

14.4. Сторона, якій адресована Інформація (далі за текстом цього розділу – Отримувач), зобов’язується:

14.4.1. Зберігати Інформацію, розкритої Стороною, що її розкриває (далі за текстом – Надавач).

14.4.2. Не використовувати Інформацію без попередньої письмової згоди Надавача.

14.4.3. Надавати доступ до Інформації тільки тим працівникам, яким необхідно знати таку Інформацію для виконання своїх службових обов'язків, Договору. При цьому Отримувач повинен забезпечити дотримання вказаними працівниками зобов’язань щодо збереження інформації, передбачених Договором, й несе відповідальність за дотримання вказаними працівниками зобов’язань щодо захисту інформації, передбачених Договором.

14.5. Кожна Сторона цим визнає, що несанкціоноване розкриття або використання Інформації іншої Сторони може заподіяти непоправну шкоду іншій Стороні.

14.6. Інформація, отримана від Надавача, не буде вважатися Інформацією з обмеженим доступом у випадку:

- Інформація була доступна широкому колу осіб на момент її розкриття Отримувачу;

- Інформація після отримання від Надавача стала доступною широкому колу осіб з джерел, не пов’язаних із Отримувачем;

- Надавач в письмовій формі надав згоду на розкриття Інформації.

14.7. Сторони погоджуються, що Отримувач може надати інформацію третім особам в прямо передбачених чинним законодавством України випадках, які зобов’язують Отримувача поширити таку інформацію на вимогу третіх осіб (рішення суду, офіційний запит правоохоронних або інших компетентних державних органів).

14.8. Зобов'язання, що містяться в цьому Розділі, є чинними впродовж 5 (п’яти) років з моменту одержання конкретної Інформації, незалежно від припинення дії Договору. Виключенням з цього правила є випадки, коли Надавачем встановлено іншу тривалість дії заборони на розголошення, про що Надавач в письмовій формі повідомив Отримувача.

14.9. Припинення дії Договору не припиняє зобов'язань Сторін щодо нерозголошення Інформації, яка була розкрита в період його дії.

14.10. Сторони несуть відповідальність за безпідставне поширення Інформації відповідно до чинного законодавства України. Сторона, що допустила безпідставне поширення Інформації, зобов’язується відшкодувати іншій Стороні збитки, спричинені таким поширенням, а також компенсувати упущену вигоду.

**15. ІНШІ УМОВИ**

15.1. Істотні умови Договору не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов’язань Сторонами в повному обсязі, крім випадків, передбачених пунктом дев’ятнадцятим 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 жовтня 2022 р. № 1178.

15.2. Сторони вживають усіх заходів для того, щоб їхні співробітники не розголошували інформацію, яка вважається конфіденційною, без попередньої згоди на це іншої Сторони.

15.3. Жодна із Сторін не має права передавати свої права та обов’язки за Договором третім особам без письмової згоди на те іншої Сторони.

15.4. Всі письмові повідомлення, передбачені Договором, направляються за адресами, вказаними в Договорі, рекомендованою поштою з повідомленням про вручення, або вручаються представникам Сторін особисто під розпис. У разі, якщо повідомлення не буде отримано Стороною, що буде підтверджено поверненням стороні-відправнику поштового повідомлення з відміткою про неможливість вручення, в тому числі на підставі зміни стороною-одержувачем адреси, вказаної в Договорі, про що інша Сторона не була сповіщена, повідомлення вважатиметься отриманим з дати його відправлення, незалежно від фактичного отримання.

15.5. Підписуючи Договір, уповноважені представники Сторін дають згоду (дозвіл) на обробку їх персональних даних. Представники Сторін підписанням Договору підтверджують, що вони повідомлені про свої права відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».

15.6. Підписуючи Договір, уповноважені представники Сторін дають згоду (дозвіл) щодо можливості оприлюднення інформації, зазначеної у Договорі та документах, які підтверджують його виконання (Договір, акт приймання-передачі наданих послуг тощо).

15.7. Договір складений при повному розумінні Сторонами його умов та термінології, українською мовою у двох автентичних примірниках, які мають однакову юридичну силу – по одному для кожної із Сторін.

15.8. Умови Договору можуть бути змінені за згодою Сторін у порядку, визначеному законодавством України, шляхом укладення Сторонами додаткової угоди до Договору. Всі зміни та доповнення до Договору будуть мати юридичну силу, якщо вони виконані в письмовій формі та належним чином підписані уповноваженими представниками Сторін. Такі зміни та доповнення до Договору вважаються його невід’ємною частиною.

15.9. Про зміни реквізитів, установчих документів, організаційно-правової форми тощо Сторони у письмовій формі зобов’язані протягом 7 (семи) робочих днів повідомити одна одну.

15.10. Виконавець є платником \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Замовник є платником податку на прибуток на загальних підставах.

**16. ДОДАТКИ ДО ДОГОВОРУ**

16.1. Невід’ємними частинами Договору є:

16.1.1. Додаток 1 – Календарний план.

16.1.3. Додаток 2 – Технічні вимоги.

16.2. Усі додатки до Договору є обов’язковими для виконання Сторонами, якщо вони підписані уповноваженими представниками обох Сторін, скріплені печатками Сторін, мають порядковий номер, а також посилання на дату та номер Договору.

**17. РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство «Головний** **інформаційно-обчислювальний центр»** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** М.П. |

Додаток 1

до Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_ р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

**надання послуг зі створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та їх налаштування**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Назва етапу** | **Термін виконання** | **Результат** | **Вартість, без ПДВ, грн** |  **ПДВ\*, грн** | **Вартість з ПДВ\*, грн** |
| Створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та їх налаштування | 25 календарних днів з дати отримання письмової заявки від Замовника | 1. Створені модулі:

− «Omnicenter. Модуль звітності»; − «Omnicenter. Модуль керування якістю розмов»; − «Omnicenter. Модуль автоматичного вітання операторів», вихідний код яких розміщено в репозиторії програмного забезпечення КП ГІОЦ.1. Документація в паперовому вигляді у двох примірниках й електронному вигляді на електронному носії:

«Інструкція оператора контакт-центру»;* «Інструкція супервізора»;
* «Інструкція системного адміністратора з налаштування програмного забезпечення» (англійською мовою);
* «Інструкція системного адміністратора»;
* «Програма та методика випробувань»\*\*.
1. Надана технічна підтримка з впровадження «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та створених модулів як складової частини програмного забезпечення контакт-центру.
2. Проведене попереднє навчання працівників до 10 (десяти) майданчиків контакт центру з кількістю агентів до 20 (двадцяти) на кожному окремому майданчику за попередньою заявкою КП ГІОЦ.
3. Надані ліцензії на модулі:
* «Omnicenter. Модуль звітності»;

− «Omnicenter. Модуль керування якістю розмов»; − «Omnicenter. Модуль автоматичного вітання операторів». |  |  |  |

*Примітки:*

*\*Якщо Виконавець – платник ПДВ.*

*\*\*Документ «Програма та методика випробувань» розробляється як один документ для проведення як попередніх випробувань, так і для проведення дослідної експлуатації.*

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство «Головний** **інформаційно-обчислювальний центр»** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** М.П. |

Додаток 2

до Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_ р.

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО НЕОБХІДНІ ТЕХНІЧНІ, ЯКІСНІ ТА КІЛЬКІСНІ**

**ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДМЕТА ЗАКУПІВЛІ (СПЕЦИФІКАЦІЯ)**

**Створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та їх налаштування**

Створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та їх налаштування здійснюється з метою створення нових необхідних функціональних можливостей контакт-центру КП ГІОЦ, агенти якого забезпечуватимуть якісну комунікацію з користувачами міських сервісів. Це дозволить оперативно і професійно реагувати на проблеми, які виникають у клієнтів контакт-центру під час користування послугами ЖКХ міста.

**Перелік умовних скорочень, основних термінів та визначень**

| **Терміни/****скорочення** | **Визначення** |
| --- | --- |
| Агент | Працівник контакт-центру, що який приймає дзвінки |
| АТС | Автоматична телефонна станція |
| Вебсайт | Набір вебсторінок, які можна переглядати в інтернеті за допомогою браузера. Кожна вебсторінка містить текст, зображення, відео, аудіо або інші елементи контенту, які можуть бути доступні для перегляду користувачем |
| Виконавець | Особа, яка має право надавати ліцензії на програмне забезпечення для контакт-центру, з якою КП ГІОЦ уклало договір на створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та їх налаштування |
| Заявник або клієнт | Особа, яка користується послугами контакт-центру |
| ЗІС | Зовнішня інформаційно-комунікаційна система |
| КП ГІОЦ/ Замовник | Комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр» |
| Майданчик  | Місце розміщення однієї або кількох груп агентів контакт-центру |
| ПЗ | Програмне забезпечення − сукупність програм системи оброблення інформації та програмних документів, необхідних для експлуатації цих програм |
| Система | Програмне забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» |
| АРІ | Application Programming Interface − набір готових класів, процедур, функцій, структур і констант, що надані додатком (бібліотекою, сервісом) для використання у зовнішніх програмних продуктах |
| Blended Agent | Можливість оброблення оператором контакт-центру вхідних і вихідних звернень по різних каналах комунікації у межах єдиної черги |
| Callback | В телекомунікаціях – зворотний виклик. Це виклик телефонного абонента − ініціатора встановлення зв’язку, що відбувається за кілька секунд у відповідь  |
| CRM | Customer Relationship Management − управління відносинами з клієнтами − поняття, що охоплює концепції, які використовуються компаніями для управління взаємовідносинами зі споживачами, включаючи збір, зберігання й аналіз інформації про споживачів, постачальників, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними. CRM-система − це програмне забезпечення, яке дозволяє збирати, аналізувати та використовувати інформацію про клієнтів, зокрема інформацію про їхню історію покупок, звернення до служби підтримки, відгуки та пропозиції |
| CSAT | Customer Satisfaction Score – оцінювання якості за підсумками спілкування |
| DMZ | Demilitarized Zone, демілітаризована зона − фізичний або логічний сегмент мережі, де розміщуються мережні сервіси, які виступають посередниками між користувачами/сервісами внутрішньої (локальної) мережі та сервісами мережі Інтернет та/або користувачами, розташованими у зовнішній мережі |
| IVR | Інтерактивна голосова відповідь. IVR − інтерфейс, який дозволяє користувачеві з допомогою голосу та, в багатьох випадках, апаратних засобів спілкуватися з комп’ютеризованою системою |
| Missed Calls | Пропущені дзвінки |

# ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

## Загальні положення

Створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та їх налаштування здійснюється з метою створення нових функціональних можливостей контакт-центру, що дозволить максимально швидко виявити проблеми в роботі комунальних сервісів міста Києва, проаналізувати їх, налагодити ефективне спілкування з клієнтами, які звертаються до контакт-центру, тим самим зменшуючи в майбутньому вірогідність виникнення проблемних ситуацій та збільшуючи довіру до київській міській влади.

Якісне функціонування контакт-центру забезпечить постійний та надійний контакт жителів міста з міською владою, що дозволить аналізувати потреби містян та адаптувати міські сервіси для надання більш ефективних та необхідних послуг.

## Перелік нормативно-правових документів, на підставі яких створюються модулі

Створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та їх налаштування має враховувати вимоги таких нормативно-правових документів:

* постанови Кабінету Міністрів України від 29.03.206 № 373 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах»;
* розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 № 386-р «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні»;
* розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні»;
* розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 03.07.2018 № 1135 «Про затвердження Положення про забезпечення захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва або передані до сфери управління виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)».

Перелік не є вичерпним і може бути уточнений за ініціативою Замовника.

# МЕТА і ПРИЗНАЧЕННЯ ЗАКУПІВЛІ

## Мета закупівлі

Головною метою закупівлі послуг зі створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та їх налаштування є забезпечення швидкого та ефективного обслуговування клієнтів, зокрема, шляхом автоматичного визначення клієнта, інтеграції з базою знань, моніторингу якості розмов, аналітики даних, підвищення безпеки тощо.

У сфері діяльності контакт-центрів важливо забезпечувати конфіденційність та безпеку особистих даних клієнтів. Створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite», яке має вбудовані механізми захисту даних, допоможе зменшити ризики порушення безпеки та забезпечити відповідність вимогам до оброблення персональних даних.

Створення модулів з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» разом з їх налаштуванням дозволить зменшити час та зусилля, необхідні для впровадження. Кваліфіковані фахівці мають надати професійну підтримку під час установки та налаштування програм.

## Призначення

Призначення закупівлі полягає в реалізації необхідних функціональних можливостей та отриманні додаткових модулів до програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» та створених на його базі модулів для організації ефективної роботи контакт-центру.

Основними цілями такої закупівлі є:

* якісне обслуговування клієнтів, які звертаються до контакт-центру. Доопрацювання програмного забезпечення для контакт-центру, створення модулів та їх впровадження допоможе вдосконалити процес оброблення запитів і взаємодії з клієнтами, завдяки чому оператори зможуть швидко та ефективно відповідати на запити, надавати необхідну інформацію та підтримку клієнтів;
* висока продуктивність та ефективність. Використання спеціалізованого програмного забезпечення у контакт-центрі дозволить автоматизувати процеси комунікації (в тому числі функції автоматичної маршрутизації дзвінків, управління чергою очікування, інтеграцію із іншими системами тощо), зменшити роботу вручну та збільшити продуктивність праці фахівців кол-центру;
* забезпечення якості та контролю. Розробка додаткових модулів до програмного забезпечення для контакт-центру та їх впровадження дозволить встановити систему моніторингу і контролю якості розмов, що допоможе керівникам контакт-центру оцінювати роботу агентів, виявляти слабкі місця та здійснювати необхідні заходи для покращення якості обслуговування;
* забезпечення безпеки та конфіденційності. Програмне забезпечення для контакт-центру допоможе забезпечити високий рівень безпеки даних клієнтів. ПЗ може включати механізми шифрування, захист від несанкціонованого доступу та інші заходи для збереження конфіденційності й цілісності даних.

# ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ

## Вимоги до предмета закупівлі загалом

### Вимоги до характеристик програмного забезпечення

Розробка додаткових модулів до програмного забезпечення з приймання та оброблення дзвінків і повідомлень, що надходять до контакт-центру різними комунікаційними каналами, має відповідати таким характеристикам:

1. Кількість робочих місць агентів контакт-центру необмежена та на початковому етапі становить до 100 (у межах виданих серверів з боку Замовника на момент приймання-передачі ПЗ).
2. Режими роботи:
* оброблення вхідних викликів;
* оброблення вихідних викликів (outbound);
* змішаний (blended) режим − одночасне оброблення вхідних і вихідних дзвінків.
1. Оброблення вхідних викликів:
* агенти контакт-центру, які приймають вхідні дзвінки, повинні бути об’єднані у відповідні групи. Принцип побудови таких груп повинен підтримувати можливість подальшого розвитку Системи: побудова декількох груп агентів вхідних дзвінків для їх поділу за компетенціями, оброблюваним лініям, порядком маршрутизації дзвінка, можливістю одному оператору входити до декількох різних груп;
* маршрутизація по агентах контакт-центру, по групах, по навичках у залежності від кваліфікації та компетенції агентів контакт-центру та типу звернень (skills) за допомогою алгоритмів ПЗ;
* постановка в чергу до агентів контакт-центру, до груп агентів за допомогою алгоритмів ПЗ;
* при підключенні до агентів контакт-центру відкривається картка раніше обробленого дзвінка (під час першого дзвінка створюється нова картка), при цьому відбувається автоматичне зняття трубки телефону.
1. Можливість організації статичного та динамічного IVR.
2. Організація кампаній по здійсненню вихідних дзвінків (outbound):
* з перемиканням на агентів контакт-центру (режими manual, manual-preview, ratio, predictive);
* з можливістю задавати час і дату зворотного виклику як на агента контакт-центру, який прийняв виклик, так і на будь-якого вільного агента контакт-центру (scheduled callbacks agent-only/agent-any);
* автоматичне здійснення вихідних дзвінків без перемикання на агентів (broadcast, broadcast-survey).
1. Організація і управління списками телефонних номерів для кампаній (списки обдзвону).
2. Автоматичне «підняття» картки клієнта при дзвінку.
3. Введення і зберігання коду завершення дзвінка (disposition).
4. Автоматичне (за подією) або підключення вручну оператора до вебсторінок/сервісів.
5. Організація робочих місць, груп агентів та завдання рівня компетенцій агентів.
6. Вебінтерфейс агентів, супервізорів, адміністратора.
7. Персоналізація вебінтерфейсів агентів контакт-центру.
8. Можливість підключення супервізорів до розмови (spy, barge-in).
9. Трансфер виклику або організація конференції з робочого місця агента.
10. Можливість підключення віддалених (remote) агентів.
11. Запис розмов:
* запис усіх дзвінків з можливістю їх подальшого прослуховування;
* зберігання, пошук і прослуховування записаних розмов;
* автоматичне видалення/перезапис попередньо записаних розмов при нестачі місця.
1. Сумарна й індивідуальна статистика вхідних і вихідних дзвінків.
2. Статистика в режимі реального часу й історична статистика.

### Вимоги до налаштування ПЗ

Вимоги до налаштування ПЗ визначені в п. 4.2 цих Технічних вимог.

У ході налаштування програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite», створення та встановлення додаткових модулів до цього ПЗ, має бути забезпечено проведення фахівцями Виконавця технічного інструктажу фахівців Замовника по роботі з базовими інструментами програмного забезпечення контакт-центру.

### Вимоги до надійності програмного забезпечення

Налаштування ПЗ має забезпечувати надійність при цілодобовому режимі роботи за рахунок резервування. При цьому повинна вимагатися мінімальна увага з боку технічного персоналу щодо реакції на усунення наслідків відмов та сбоїв складових частин ПЗ. Збереження даних повинно забезпечуватися програмно-апаратними засобами та механізмами обміну інформації.

### Вимоги до безпеки та захисту від несанкціонованого доступу

Розроблені додаткові модулі до ПЗ та налаштоване ПЗ має забезпечувати захист персональних даних клієнтів контакт-центру згідно з вимогами діючого законодавства.

При доступі до функціональності контакт-центру повинна забезпечуватись обов’язкова персоніфікація користувачів.

Модуль, який взаємодіє з месенджерами, має розміщуватися на окремому віртуальному сервері в DMZ інфраструктури Замовника.

Взаємодія модуля чатів ПЗ із серверами месенджерів (Telegram, Viber, Facebook Messenger тощо) повинна здійснюватися через проксі-сервери Замовника.

Права доступу користувачів повинні регламентувати дії, що дозволені користувачу ПЗ (наприклад, читання, зміна, створення, видалення тощо).

Встановлення мінімальної довжини пароля − не менше 10 символів для адміністраторів та не менше 8 символів для користувачів.

Розгорнутий контакт-центр має фіксувати такий мінімальний перелік подій:

* модифікація або видалення складових частин ПЗ;
* повідомлення щодо помилок або збоїв у роботі;
* початок та завершення роботи користувачів;
* зміна прав та привілеїв для облікових записів користувачів ПЗ.

Контакт-центр повинен мати змогу передавати свої логи в режимі реального часу за протоколом Syslog.

Контакт-центр має бути сумісним з антивірусним програмним забезпеченням Замовника.

### Вимоги до забезпечення майнових прав

Виконавець повинен встановити на обладнанні Замовника розроблені додаткові модулі: «Omnicenter. Модуль звітності», «Omnicenter. Модуль керування якістю розмов», «Omnicenter. Модуль автоматичного вітання операторів» з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite», та надати Замовнику невиключні майнові права інтелектуальної власності на використання у власній господарській діяльності Замовника, його підрозділів, пов’язаних із Замовником, у тому числі господарськими зобов’язаннями осіб, зазначених нижче модулів на території всього світу на весь строк дії авторських прав, з правом внесення до їх коду змін (модифікації):

* «Omnicenter. Модуль звітності»;
* «Omnicenter. Модуль керування якістю розмов»;
* «Omnicenter. Модуль автоматичного вітання операторів».

## Вимоги до функцій (задач), виконуваних ПЗ

### Маршрутизація та розподіл вхідних дзвінків

Налаштоване та допрацьоване програмне рішення має забезпечити:

* гнучку маршрутизацію та розподіл вхідних дзвінків за заданими критеріями в залежності від:
* кваліфікації агента/групи агентів;
* номера телефону абонента;
* вибору абонентом одного з меню IVR;
* поточного стану черги дзвінків;
* кількості доступних агентів;
* часу доби, дня тижня, дати;
* визначення пріоритетів оброблення в залежності від обраного пункту з меню IVR;
* можливість повідомлення абоненту номера позиції в черзі;
* транслювання абоненту довідкової інформації під час очікування з’єднання з оператором;
* розподіл навантаження між агентами з урахуванням таких основних принципів:
* «найбільш вільний агент» (обирається агент, який найдовше залишався вільним);
* «найбільш вільний і найбільш кваліфікований агент» (обирається агент, який володіє найвищим рівнем кваліфікації, що підходить для обслуговування даного виклику і який найдовше залишався вільним);
* «найменш завантажений агент» (обирається агент, який має найменше сумарне навантаження);
* переведення дзвінка на внутрішню АТС з продовженням ведення запису розмови (за необхідності);
* додавання номера телефону до черги Callback зі збереженням позиції в черзі після вибору абонентом відповідного пункту меню;
* оброблення вхідних викликів та викликів, які надійшли з черги Callback, в єдиній черзі з регулюванням пріоритету між вхідними та вихідними викликами;
* можливість ідентифікації абонента за встановленими параметрами (номером телефону) та «підняття» картки клієнта.

### Організація мовного багаторівневого інтерактивного меню IVR

Під час роботи з меню IVR повинна забезпечуватися:

* побудова мовних меню з довільним рівнем вкладеності;
* можливість режиму самообслуговування заявника (за умови реалізації інтеграції з базою даних користувачів Замовника) шляхом вибору необхідних опцій у меню IVR;
* переведення дзвінка з IVR на зазначену групу агентів;
* можливість автоматичної маршрутизації абонента після завершення обслуговування агентом на певну гілку меню IVR, де абонент зможе відповісти на задану кількість питань, з дотриманням заданого сценарію шляхом натискання запропонованих цифр із подальшим створенням звіту за опитуванням абонентів;
* редагування меню IVR з робочого місця користувача з правами адміністратора та супервізора за допомогою конструктора (додавання записів, налаштування часу їх програвання тощо).

**3.2.3 Організація запису розмов та їх оцінювання**

Налаштоване та доопрацьоване програмне забезпечення має реалізовувати:

* запис усіх розмов агентів, включно й після переведення на внутрішню АТС;
* збереження всіх записів розмов з визначеним часом зберігання (налаштовується на вимогу Замовника під час впровадження);
* автоматичне архівування записів за заздалегідь визначеним розкладом (налаштовується на вимогу Замовника під час впровадження);
* можливість пошуку та прослуховування необхідного запису розмови за низкою параметрів, у тому числі за їх комбінацією (за датою і часом розмови, за діапазоном дат, за номером телефону, за агентом, за тривалістю розмови, за номером, на який далі був переведений дзвінок, за оцінкою розмови тощо).

В системі запису розмов повинна бути реалізована можливість збереження обраного запису у вигляді звукового файлу, а також має бути передбачена можливість збереження бази розмов на зовнішні носії.

Рішення має забезпечити можливість проведення оцінювання записів розмов визначеними користувачами за розробленими критеріями і заданою шкалою оцінки, введення текстового коментаря до запису розмови і формування статистичного звіту по оцінюванню в розрізі агентів.

### Модуль чатів

Налаштування роботи з чатами не є предметом цієї закупівлі та може бути організоване в межах окремого проєкту. Модуль чатів повинен забезпечити можливість реалізації такої функціональності в контакт-центру:

* збереження загальної історії взаємодій з абонентом по всіх каналах зв’язку (телефонія, вебчат на сайті, месенджери) в картці клієнта (за потреби; функція має бути доступною при організації ідентифікації клієнта);
* самообслуговування абонента по заздалегідь заданих сценаріях у режимі 24/7;
* програми обміну миттєвими повідомленнями, що використовуються, повинні включати такі: Telegram, Viber, Facebook Messenger;
* наявність єдиної ідентифікації клієнта при використанні будь-якого з доступних каналів зв’язку (за потреби; при організації єдиної ідентифікації клієнта);
* аналіз звернень користувачів та відповідей на них для оптимізації маршрутизації інформаційних потоків;
* переспрямування чатів на групу агентів (за необхідності);
* внесення зміни до логіки обслуговування діалогу через вебінтерфейс;
* перевірка орфографії під час ведення діалогу з клієнтом;
* налаштування шаблонів відповідей для використання агентом під час ведення діалогу;
* створення кнопок меню в месенджерах;
* за фактом завершення кожного чату проведення опитування клієнта про якість обслуговування і ступінь вирішення заданого питання;
* інтерфейс користувача повинен бути реалізований за принципом «тонкого» клієнта (вебклієнта);
* наявність прикладного програмного інтерфейсу (АРІ) для обміну даними;
* формування онлайн- та історичної статистики (кількість та тривалість сесій (за каналами, типами звернень тощо), кількість клієнтів (за каналами, мовою і таке інше), статистика задоволеності клієнтів і таке інше);
* інформування абонента щодо робочого часу контакт-центру тощо.

Сценарії роботи з месенджерами розробляється за окремими вимогами.

### Визначення задоволеності клієнтів

Налаштована Система повинна мати можливість визначення клієнтської лояльності та побудову відповідної рейтингової звітності.

Налаштована Система має забезпечувати:

* автоматизацію процесу збору, оброблення, зберігання та візуалізації даних для виміру задоволеності клієнтів;
* розрахування задоволеності клієнтів;
* підготовку та консолідацію інформації з базою даних користувачів Замовника для отримання рейтингової звітності стосовно задоволеності клієнтів.

Повідомлення з текстом питання та варіантами відповіді мають надсилатися автоматично після діалогу з клієнтом у месенджерах або ж шляхом переведення на відповідну гілку меню IVR після завершення телефонної консультації.

За результатами здійсненого опитування клієнтів має здійснюватися:

* формування звітів;
* формування рейтингів;
* візуалізація рейтингів та звітів з можливістю виведення аналітичних звітів до друку.

### Організація моніторингу та звітності

Система повинна автоматично генерувати щоденні звіти про свою роботу. Ці звіти повинні містити таку інформацію:

* загальна кількість дзвінків і чатів, отриманих за день;
* кількість дзвінків і чатів, у яких було пряме з’єднання з агентом контакт-центру;
* кількість дзвінків і чатів, у яких громадянин отримав консультацію шляхом самообслуговування в IVR без переключення дзвінка на агента;
* кількість дзвінків і чатів, у яких громадянин отримав консультацію шляхом самообслуговування, після чого було здійснено переведення виклику на агента;
* кількість дзвінків і чатів, у яких громадянин поклав слухавку до з’єднання з агентом;
* середня тривалість дзвінка та чат-сесії.

Звіти також повинні надавати інформацію про результати:

* моніторингу працездатності програмного забезпечення контакт-центру;
* моніторингу роботи агентів у режимі реального часу (середня тривалість розмови/чат-сесії, середній час постоброблення, середній час очікування виклику тощо);
* моніторингу черги (загальна, за напрямками меню IVR, за агентами);
* можливість вивантаження сформованих звітів у форматі Excel.

Повинна бути можливість формування та отримання звітів станом на «поточний час».

Рішення повинне передбачати складання ряду стандартних звітів за заданими параметрами, що містять статистичні дані щодо ефективності обробки викликів та чатів і продуктивності агентів.

### Облік звернень

Система повинна містити міні-CRM для реєстрації всіх дзвінків та чатів з можливістю налаштування полів для введення результатів контакту.

Після ідентифікації клієнта має здійснюватися «підняття» картки для фіксації результату розмови/чат-сесії, а в разі, якщо це повторне звернення, то агент має бачити історію попередньої взаємодії з клієнтом.

Система повинна містити облік звернень, з можливістю формування звітів щодо кількості звернень, тематики, каналу надходження, агентів, які приймали звернення, дати тощо. В історії дзвінків і чатів повинен бути доступний пошук за такими критеріями: агент, часовий інтервал, номер телефону тощо.

### Взаємодія із ЗІС

Рішення щодо інтеграції (взаємодії) з іншими ЗІС має забезпечувати:

* доступність стандартного механізму віддалених програмних методів викликів за допомогою вебсервісів;
* можливість імпорту/експорту даних за допомогою АРІ.

## Рольова модель

Розподіл повноважень та прав доступу при прийманні та обробленні дзвінків і повідомлень, що надходять до контакт-центру різними комунікаційними каналами, повинен здійснюватися в залежності від ролі працівника: «Агент», «Супервізор», «Адміністратор».

Для користувача в ролі «Адміністратор» має бути реалізовані можливості:

* доступу до статистичних відомостей про дзвінки та чати, що були оброблені;
* встановлення правил маршрутизації, редагування меню IVR, інші системні налаштування.

Для користувача в ролі «Супервізор» має бути реалізовані можливості:

* відстеження та зміни статусу агента Log In/Log Out;
* доступу до статистичних відомостей про дзвінки й чати, що були оброблені в режимі реального часу та історично;
* прослуховування та оцінювання розмов агентів;
* підключення до розмови агента, переведення розмови;
* керування пріоритетами черг, налаштування правил маршрутизації тощо.
* динамічного переведення агентів з одних груп до інших (не вимагаючи від агента зміни стану).

Для користувача в ролі «Агент» має бути реалізовані можливості:

* реєстрації агента на будь-якому робочому місці через вебінтерфейс;
* відслідковування статусу інших агентів;
* доступу до онлайн-моніторингу власної черги.

## Вимоги до видів забезпечення

### Апаратно-програмне забезпечення

Всі додаткові модулі до програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite» встановлюється та налаштовується на апаратній інфраструктурі Замовника. Рішення має працювати в інфраструктурі Замовника у віртуальному середовищі Hyper-V.

Має бути забезпечена сумісність з браузерами та операційними системами на рівні роботи з версіями на 32 та 64 біта відповідно, а саме:

* з операційними системами типу «Windows», «Linux», «macOS»;
* з браузерами: «Google Chrome», «Opera», «Mozilla Firefox».

# СТРОКИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

## Строки надання послуг

Замовник має отримати доступ до функціональності програмного забезпечення для контакт-центру протягом 25 календарних днів з дати підписання договору між Замовником і Виконавцем.

## Порядок надання послуг

Виконавець повинен надати Замовнику такі послуги:

Створення модулів:

* «Omnicenter. Модуль звітності»;
* «Omnicenter. Модуль керування якістю розмов»;
* «Omnicenter. Модуль автоматичного вітання операторів»

з використанням програмного забезпечення «VICIdial Open-Source Contact Center Suite».

2. Надати технічну підтримку з впровадження Системи та розроблених модулів (встановити, налаштувати, здійснити тестування, виявити та усунути недоліки) як складової частини ПЗ контакт-центру.

3. Надати права на використання розроблених модулів.

4. Провести попереднє навчання працівників до 10 (десяти) майданчиків контакт-центру з кількістю агентів до 20 (двадцяти) на кожному окремому майданчику за попередньою заявкою Замовника.

Виконавець зобов’язується встановити на обладнанні Замовника розроблені модулі «Omnicenter. Модуль звітності», «Omnicenter. Модуль керування якістю розмов», «Omnicenter. Модуль автоматичного вітання операторів» та надати Замовнику невиключні майнові права інтелектуальної власності на їх використання у власній господарській діяльності Замовника, його підрозділів, пов’язаних з Замовником, у тому числі господарськими зобов’язаннями, осіб шляхом відтворення (запис, копіювання, встановлення/інсталяцію на обладнанні таких осіб), запуску та використання за функціональним призначенням модулів на території всього світу на весь строк дії авторських прав, з правом внесення до їх коду змін (модифікації). Надання прав фіксується відповідним актом приймання-передачі ліцензії.

Всі ключові бізнес-процеси, опис API та моделі баз даних, якщо того потребує завдання в межах цих Технічних вимог, будуть надані після підписання договору з визначеними зобов’язаннями щодо конфіденційності та ліцензійними умовами.

# Вимоги до документування

Пакет технічної документації на модулі ПЗ «Omnicenter. Модуль звітності», «Omnicenter. Модуль керування якістю розмов», «Omnicenter. Модуль автоматичного вітання операторів» повинен містити такі документи:

* «Інструкція оператора контакт-центру»;
* «Інструкція супервізора»;
* «Інструкція системного адміністратора з налаштування програмного забезпечення» (англійською мовою);
* «Інструкція системного адміністратора»;
* «Програма та методика випробувань».

Після завершення випробувань Виконавець спільно із Замовником готують та підписують протоколи попередніх випробувань та дослідної експлуатації зі звітами з випробувань.

Документація повинна бути достатньою за повнотою і змістом для використання технічними фахівцями та користувачами.

Документи передаються Замовнику в паперовому вигляді у двох примірниках та на електронному носії (кожний документ окремим файлом у форматах \*.docx та \*.pdf).

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство «Головний** **інформаційно-обчислювальний центр»** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** М.П. |