**Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі**

«Послуги з поставки та адміністрування програмного забезпечення з ліцензією на право використання Програмного комплексу VoIPTime Call-Center типу Software as a service», код 48920000-3 (Пакети програмного забезпечення для автоматизації офісу) визначений відповідно до національного класифікатора України ДК 021:2015 «Єдиний закупівельний словник»

Очікувана вартість ***Закупівлі*** визначена у відповідності до наказу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18 лютого 2020 року № 275.

За даною процедурою закупівлі планується закупівля послуг на загальну суму 747 864,00 грн (сімсот сорок сім тисяч вісімсот шістдесят чотири гривні, 00 коп.) без ПДВ, за кошти Державного бюджету України.

Послуги надаються з 01 січня 2025 року по 31 грудня 2025року.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Назва послуг** | **Од. виміру** | **К-сть** | **Вартість за од., (грн.) без ПДВ** | **Вартість всього, (грн.)****з ПДВ** |
| 1 | Послуга з поставки та адміністрування програмного забезпечення з ліцензією на право використання Програмного комплексу VoIPTime Call-Center типу Software As a Service | послуга | 47 | 15 912,00 | 747 864,00 |
| Всього вартість послуги без ПДВ | 747 864,00 |
| ПДВ\*\* | 0,00 |
| Всього вартість послуги в т.ч. ПДВ | 747 864,00 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Назва послуг** | **Од.** **виміру** | **К-сть** | **Вартість за од.,** **(грн.) без ПДВ** | **Вартість всього, (грн.)****з ПДВ** |
| 1 | **Щомісячна** плата за послуги з поставки та адміністрування програмного забезпечення з ліцензією на право використання Програмного комплексу VoIPTime Call-Center типу Software As a Service | послуга | 47 | 1 326,00 | 62 322,00 |
| Всього вартість послуги без ПДВ | 62 322,00 |
| ПДВ\*\* | 0,00 |
| Всього вартість послуги в т.ч. ПДВ | 62 322,00 |

Вартість послуги з поставки та адміністрування програмного забезпечення з ліцензією на право використання Програмного комплексу VoIPTime Call-Center типу Software As a Service у вигляді екземплярів, у кількості 47 (сорок сім) підписок до ПК VoIPTime СС типу SaaS з технічною підтримкою на період з січня по грудень 2025 року складає 747 864,00 грн (сімсот сорок сім тисяч вісімсот шістдесят чотири гривні, 00 коп.), без ПДВ

**Обґрунтування кількісних та якісних характеристик предмета закупівлі**

«Послуги з поставки та адміністрування програмного забезпечення з ліцензією на право використання Програмного комплексу VoIPTime Call-Center типу Software as a service», код 48920000-3 (Пакети програмного забезпечення для автоматизації офісу) визначений відповідно до національного класифікатора України ДК 021:2015 «Єдиний закупівельний словник»

1. Послуги надаються з 01 січня 2025 року по 31 грудня 2025 року.
2. Кількість Підписок до веб ресурсу з ПК VoIPTime СС типу SaaS, які Виконавець зобов’язаний надати складає 47 (сорок сім) штук.
3. Характеристики веб ресурсу (програмне забезпечення):
* ПК VoIPTime СС типу SaaS;
* Хостинг Україна, Львів;
* Характеристики сервера (CPU - 8 vCPU, RAM - 20 GB, Disk - SAS 250GB);
1. Функціональні можливості ПК VoIPTime СС типу SaaS:
	1. Можливість підключення багатоканального телефонного номеру для дзвінків з телефонної мережі загального користування та внутрішньої телефонної мережі системи БПД.
	2. Автоматичний розподіл звернень між операторами контактного центру залежно від їх поточного стану (вільний (доступний), зайнятий розмовою, зайнятий обробкою, відійшов тощо) та завантаження.
	3. Автоматичне присвоєння статусу оператора (вільний (доступний), зайнятий розмовою, зайнятий обробкою, відійшов тощо) залежно від його дій у системі.
	4. Самостійне підключення та налаштування правил обробки, класифікації і заповнення полів картки (у тому числі графічне її коригування), функцій інтерактивного голосового управління, формування статистичних звітів і вибірок.
	5. Наявність функцій оператора-супервізора (з автоматичним виведенням йому поточного стану завантаження контактного центру, статистики роботи операторів тощо).
	6. Розмежування прав доступу до інформації та операцій у системі для різних користувачів (внесення картки, редагування, закриття, видалення тощо).
	7. Можливість контролю та обліку діяльності контактного центру із формуванням необхідної звітності за визначеними параметрами за зазначений період: завантаженість операторів, використання робочого часу, кількість звернень, кількість опрацьованих звернень тощо.
	8. Забезпечення механізмів контролю та обліку із формуванням необхідної звітності за визначеними параметрами за зазначений період: кількість звернень з деталізацією по напрямках; кількість звернень, опрацьованих у встановлені терміни, поза встановлені терміни; кількість та характер звернень тощо.
	9. Здійснення вихідних дзвінків (оператори, супервізори), з реєстрацією дати, часу, виконавця та унікального номеру звернення, на яке такий виклик здійснюється.
	10. Можливість сортування списків дзвінків (звернень) у вкладках за будь-яким параметром, який присвоєно зверненню (номер звернення, номер оператора, дата, час, відповідальний тощо).
	11. Наявність функцій утримання вхідного виклику у черзі з інформуванням про орієнтовний час очікування.
	12. Наявність автоматичного визначника номера телефону.
	13. Запис і збереження аудіозапису розмов, а також забезпечення подальшого їх прослуховування та копіювання.
	14. Можливість пошуку звернення за реквізитами: дата, час (або діапазон), реквізити заявника, унікальній номер звернення, тематикою тощо.
	15. При повторних зверненнях за реквізитами, які вже були внесені у базу (номер телефону, співпадіння ПІБ заявника тощо) автоматично надавати оператору інформацію щодо попередніх звернень, їх тематики, статусу, факту надання зворотного зв’язку та задоволеності клієнта (за умови проведення опитування).
	16. Наявність АРІ для можливості інтеграції з іншими інформаційними системами системи безоплатної правничої допомоги.
	17. Наявність веб-інтерфейсу із сучасним ергономічним дизайном та оптимізацією

під різні версії інтернет-браузерів.

1. Опис функціональних вимог до хмарного рішення
	1. Універсальний агент

• обробка всіх видів звернень (вхідні та вихідні дзвінки, web callback, email) в єдиному інтерфейсі

* 1. Гнучке налаштування ролей
* можливість створювати користувачів з не стандартними правами доступу
* створення гостьових акаунтів з правом перегляду відповідних вкладок
* налаштування картки клієнта для користувачів з відповідним правом доступу
* можливість приховати/частково приховати контакти клієнта від оператора
	1. Вбудована CRM-система
* гнучке налаштування картки клієнта
* відображення картки клієнта і історії звернення під час дзвінка
* додавання та редагування коментарів/полів в картці клієнта
* підтримка динамічних даних
* Підтримка проксі для зовнішніх БД
* Гнучкі фільтри з любими комбінаціями полів картки клієнта і полів зовнішніх БД
	1. Вхідна ACD
* маршрутизація дзвінків в відповідності з оптимальним типом обслуговування (вільна лінія, вільний оператор, оператор з відповідною кваліфікацією та ін.)
* розподілення викликів між чергами
* перенаправлення викликів на любий зовнішній чи внутрішній номер
	1. Вихідний обдзвон) - проведення масових вихідних обдзвонів по базі клієнта
* просте налаштування кампаній вихідного обдзвону
* можливість автозапуску кампаній
* потужний аналітичний модуль для фільтрації бази для обдзвону
* можливість задавати правила передзвону по неуспішним дзвінкам
* розгорнута статистика по всім спробам додзвону до клієнта
	1. Автоматичні кампанії (IVR, SMS)
* швидке налаштування автоматичних IVR обдзвонів без участі операторів
* детальна статистика по проведеному обдзвону
	1. Внутрішні дзвінки та чати
* можливість здійснювати внутрішні дзвінки в контакт центрі (перенаправлення між співробітниками, а також розмови навіть з географічно віддаленими філіями)
* спілкування працівників за допомогою внутрішніх чатів (зі збереженням історії переписки)
* можливість заборонити внутрішні дзвінки та чати для певного типу користувачів (в консолі адміністратора)
	1. Конструктор IVR
* побудова IVR будь якої складності для будь яких цілей
* маршрутизація вхідних дзвінків з можливістю ідентифікації клієнта
* статистика по проходженню гілок IVR і вибору пунктів меню
	1. Замовлення зворотнього зв’язку (IVR CallBack)

• можливість замовлення зворотнього зв’язку за допомогою IVR

* 1. Чорний список
* додавання оператором небажаних абонентів в чорний список під час розмови (з зазначенням причини)
* можливість перегляду та редагування чорного списку
* можливість прослухати записи останньої розмови, під час якої абонент попав в чорний список
* налаштування правил обробки дзвінків від абонентів з чорного списку
* аналіз бази на продзвін на наявність номерів з чорного списку ТМ (при створенні кампанії)
	1. CallBack
* створення оператором задачі передзвону під час розмови з абонентом
* ручні або автоматичні задачі передзвону
* система нагадувань оператору про створений передзвін
* управління всіма задачами передзвону з можливістю зміни оператора, за яким закріплена задача, тип або статус передзвону, і т.д.
	1. Створення груп операторів і Call Blending
* можливість створення груп операторів і назначения на них декількох задач (змішана обробка задач)
* розподілення викликів в межах групи по кругу, по пріоритету або Longest Available
* призначення операторам окремих пріоритетів під кожну задачу
* призначення підстатусів Not Ready для кожної групи
* перегляд карт маршрутизації з відображенням ліній, задач, груп і маршрутів проходження дзвінків
	1. Сценарії розмови
* просте створення сценаріїв за допомогою конструктора
* швидке редагування та оновлення сценарію
* створення опитувальників, бази знань, пропозицій
* можливість відображення сторонньої CRM-системи безпосередньо в блоці IFrame
* можливість відображення будь якої веб сторінки безпосередньо в блоці IFrame
* можливість відправки пропозиції клієнту на email під час розмови
* збереження всіх відповідей, внесених оператором під час заповнення сценарію
	1. Онлайн-моніторинг
* статистика по загальній кількості залогованих операторів і операторів в відповідних статусах;
* добова статистика по контакт центру (по дзвінках, CallBack, Email, веб-чатам, SMS);
* онлайн-моніторинг процесів контакт центру (статистика по телемаркетингу і вхідній лінії);
* графічне відображення процесів контакт центру в режимі реального часу;
* перегляд доступних операторів, активних задач, кількості оброблених заявок і середньої тривалості розмови по кожному оператору;
* можливість примусової зміни статусу оператора;
* прослуховування активних розмов в 3 режимах (прослуховування, суфлювання, конференція)
	1. Записи розмов
* запис всіх розмов (доступні відразу після завершення розмови)
* зручна фільтрація записів і пошук по всім параметрам
* вбудований плеєр для прослуховування записів
* вивантаження файлів в форматі .mp3
* можливість створення гостьового доступу для прослуховування відповідних записів розмов
	1. Статистика і аналітика
* персональна статистика оператора (особиста та по групам, по дзвінкам)
* детальні статистичні звіти по різноманітним аспектам роботи контакт центру
* зручна фільтрація даних
* вивантаження звітів в форматах .xlsx або .csv
	1. Карти якості
* просте налаштування критеріїв для оцінки дзвінків і періодів оцінювання
* створення карт якості по кожному оператору
* вибір потрібної розмови для оцінювання
* оцінювання користувачами з відповідними правами розмов операторів з можливістю додавати коментарі
* перегляд оператором карт якості з коментарями
	1. Work Force Management - планування робочого графіку працівників контакт центру
* легке та швидке редагування робочого графіку
* затвердження графіків для кожного з операторів
* можливість примусової зміни графіка оператора користувачем з відповідним доступом
* статистика по запланованим змінам в контакт центрі та кількості операторів
* статистика запізнень
	1. АРІ-інтерфейс:
* можливість двохсторонньої інтеграції рішення з будь якими бізнес-системами через REST АРІ
* реалізація запитів через HTTP або Rabbit MQ