

**КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТЕРНІВСЬКЕ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО»
ОБҐРУНТУВАННЯ**

технічних та якісних характеристик закупівлі послуг:

- з підтримки CRM та SIP-телефонії;
- пов'язані з написанням та розміщення інформаційних матеріалів на сайті tgkr.com.ua одержання, збирання, створення, поширення, використання та збирання інформації про діяльність Замовника;
- пов'язані з написанням та розміщення інформаційних матеріалів в SMM на сторінках у соціальних мережах, інформаційних порталах, тощо (одержання, збирання, створення, поширення, використання та збирання інформації про діяльність Замовника);
- пов'язані з написанням та розміщення інформаційних матеріалів прес-релізів у ЗМІ виготовлення відеоматеріалів; інформаційна підтримка заходів, що проводяться Замовником; висвітлення культурно-масових заходів, соціально-значущих питань про діяльність та/або продукцію Замовника; підготовка і розміщення публікацій: статей, інтерв'ю, блогів, інформаційних заміток, анонсів, афіш, релізів, а також розміщення офіційних інформаційних матеріалів, що вимагають оприлюднення в ЗМІ, тощо(одержання, збирання, створення, поширення, використання та збирання інформації про діяльність Замовника), за кодом ДК 021:2015 Єдиного закупівельного словника 72310000-1 - Послуги з обробки даних
(оприлюднюється на виконання постанови КМУ № 710 від 11.10.2016 «Про ефективне використання державних коштів» (зі змінами))

Найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код замовника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань, його категорія: *Комунальне підприємство «Тернівське житлово-комунальне підприємство; 51500, м. Тернівка, Павлоградський район, Дніпропетровської обл., вул. Героїв України, 29; 31657751; Юридичні особи, які забезпечують потреби держави або територіальної громади.*

Назва предмета закупівлі із зазначенням коду за Єдиним закупівельним словником (у разі поділу на лоти такі відомості повинні зазначатися стосовно кожного лота) та назви відповідних класифікаторів предмета закупівлі й частин предмета закупівлі (лотів) (за наявності): *Надання послуг:*

- з підтримки CRM та SIP-телефонії;
- пов'язані з написанням та розміщення інформаційних матеріалів на сайті tgkr.com.ua одержання, збирання, створення, поширення, використання та збирання інформації про діяльність Замовника;
- пов'язані з написанням та розміщення інформаційних матеріалів в SMM на сторінках у соціальних мережах, інформаційних порталах, тощо (одержання, збирання, створення, поширення, використання та збирання інформації про діяльність Замовника);
- пов'язані з написанням та розміщення інформаційних матеріалів прес-релізів у ЗМІ виготовлення відеоматеріалів; інформаційна підтримка заходів, що проводяться Замовником; висвітлення культурно-масових заходів, соціально-значущих питань про діяльність та/або продукцію Замовника; підготовка і розміщення публікацій: статей, інтерв'ю, блогів, інформаційних заміток, анонсів, афіш, релізів, а також розміщення офіційних інформаційних матеріалів, що вимагають оприлюднення в ЗМІ, тощо(одержання, збирання, створення, поширення, використання та збирання інформації про діяльність Замовника), за кодом ДК 021:2015 Єдиного закупівельного словника 72310000-1 - Послуги з обробки даних– 1 послуга

Вид та ідентифікатор процедури закупівлі: відкриті торги (з особливостями),
№ UA-2026-01-23-017524-а

Очікувана вартість та обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі: 533 000 грн. 00 коп. з ПДВ.
Визначення очікуваної вартості предмета закупівлі обумовлено статистичним аналізом загальнодоступної інформації про ціну предмета закупівлі на підставі затвердженої центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері публічних закупівель.

Розмір бюджетного призначення: 533 000 грн. 00 коп. з ПДВ, власний бюджет (кошти від господарської діяльності підприємства).

Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі.

Якісні та технічні характеристики заявленої кількості надання послуг визначені з урахуванням реальних потреб підприємства та оптимального співвідношення ціни та якості.

Враховуючи зазначене, замовник прийняв рішення стосовно застосування таких технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:

1. Детальний опис предмета закупівлі:

Таблиця 1

Назва предмета закупівлі	Надання послуг: - з підтримки CRM та SIP-телефонії; - пов'язані з написанням та розміщення інформаційних матеріалів на сайті tgkr.com.ua одержання, збирання, створення, поширення, використання та збирання інформації про діяльність Замовника; - пов'язані з написанням та розміщення інформаційних матеріалів в SMM на сторінках у соціальних мережах, інформаційних порталах, тощо (одержання, збирання, створення, поширення, використання та збирання інформації про діяльність Замовника); - пов'язані з написанням та розміщення інформаційних матеріалів прес-релізів у ЗМІ виготовлення відеоматеріалів; інформаційна підтримка заходів, що проводяться Замовником; висвітлення культурно-масових заходів, соціально-значущих питань про діяльність та/або продукцію Замовника; підготовка і розміщення публікацій: статей, інтерв'ю, блогів, інформаційних заміток, анонсів, афіш, релізів, а також розміщення офіційних інформаційних матеріалів, що вимагають оприлюднення в ЗМІ, тощо(одержання, збирання, створення, поширення, використання та збирання інформації про діяльність Замовника)
Код ДК 021:2015	72310000-1 - Послуги з обробки даних
Назва товару номенклатурної позиції предмета закупівлі та код товару, визначеного згідно з Єдиним закупівельним словником, що найбільше відповідає назві номенклатурної позиції предмета закупівлі	72310000-1 - Послуги з обробки даних
Обсяги	1 послуга
Місце, де повинні бути надані послуги	Відповідно до заявок Замовника
Строк надання послуг	Відповідно до заявок Замовника і до 31.12.2026 року (включно).

2. Загальні положення

2.1. Предмет закупівлі включає комплекс інформаційних, комунікаційних та ІТ-послуг, спрямованих на забезпечення безперебійної діяльності Замовника, інформаційного супроводу його діяльності, а також підтримки цифрових каналів комунікації.

2.2. Послуги надаються відповідно до чинного законодавства України, зокрема у сфері публічних закупівель, захисту інформації, авторського права, реклами та інформаційної діяльності.

2.3. Виконавець зобов'язаний забезпечити конфіденційність інформації, отриманої під час надання послуг, та використовувати її виключно в інтересах Замовника.

3. Послуги з підтримки CRM та SIP-телефонії

3.1. Підтримка та адміністрування CRM-системи Замовника, у тому числі:

- налаштування та оновлення програмного забезпечення;
- управління обліковими записами користувачів;
- забезпечення коректної роботи бізнес-процесів та інтеграцій;
- резервне копіювання та відновлення даних;
- усунення технічних збоїв і консультаційна підтримка користувачів.

3.2. Підтримка SIP/CIP-телефонії, у тому числі:

- налаштування та супровід SIP/CIP-акаунтів;
- інтеграція SIP/CIP-телефонії з CRM-системою;
- забезпечення стабільної якості голосового зв'язку;
- моніторинг та усунення технічних несправностей;
- консультаційна та технічна підтримка користувачів.

3.2.1. Виконавець повинен забезпечити **коректну та безперебійну роботу в режимі 24/7 сервісу передачі показників приладів обліку** для абонентів на веб-сайті Замовника із використанням захищеного протоколу передачі даних.

Виконавець зобов'язаний забезпечити **конфіденційність, цілісність та автентичність даних** під час їх передавання, а також мати та використовувати **чинний сертифікат безпеки (SSL/TLS або еквівалент)**, що підтверджує захищений обмін даними між користувачами та веб-ресурсом Замовника.

3.3. Виконавець зобов'язаний **за власні кошти** забезпечити постачання, встановлення, підключення та налаштування обладнання SIP/CIP-телефонії, необхідного для надання послуг Замовнику, а саме:

- диспетчерський центр на **12 вхідних ліній** (у тому числі **2 зовнішні та 10 внутрішні**);
- обладнання SIP/CIP-телефонії для **відділу бухгалтерського обліку абонентського відділу**;

- обладнання SIP/CIP-телефонії для **відділу обліку з передачі показників приладів обліку**;
- обладнання SIP/CIP-телефонії Виконавця на **2 лінії та для двох користувачів** з метою оперативної взаємодії із Замовником;
- **хмарне сховище** для зберігання голосових даних обсягом **не менше 1 ТБ**, з можливістю доступу Замовника до записів розмов.

3.4. За завданням Замовника Виконавець зобов'язаний протягом та **не більше 5 (п'яти) хвилин**, з моменту отримання відповідного повідомлення забезпечити підготовку та/або розміщення **аудіо-звукового сповіщення** в системі SIP/CIP-телефонії, з автоматичним відтворенням такого сповіщення для абонентів.

Аудіо-звукові сповіщення можуть стосуватися, зокрема, екстрених ситуацій, настання аварійних ситуацій, обмеження або відновлення надання послуг, проведення аварійних чи планових ремонтних робіт, а також інших інформаційних повідомлень за дорученням Замовника.

3.5. Усе обладнання та програмні рішення мають бути сумісними між собою, відповідати вимогам інформаційної безпеки та забезпечувати безперервну роботу телефонного зв'язку.

3.6. Час реагування на звернення Замовника — **не більше 5 (п'яти) хвилин**.

4. Послуги з написання та розміщення інформаційних матеріалів на сайті tgkr.com.ua

4.1. Отримання, збирання та аналіз інформації про діяльність Замовника.

4.2. Створення інформаційних матеріалів (новини, оголошення, повідомлення, офіційні роз'яснення тощо) відповідно до редакційної політики Замовника.

4.3. Редагування, коректура та адаптація матеріалів для розміщення на офіційному сайті.

4.4. Розміщення матеріалів на сайті tgkr.com.ua з дотриманням вимог до структури, форматування та SEO.

4.5. Актуалізація та архівування інформаційних матеріалів.

5. Послуги з написання та розміщення інформаційних матеріалів у SMM

5.1. Отримання, збирання, створення та використання інформації про діяльність Замовника для соціальних мереж.

5.2. Підготовка контенту для сторінок у соціальних мережах, на інформаційних порталах та інших цифрових платформах, у тому числі:

- текстові публікації;
- графічні матеріали;
- анонси заходів та подій;
- інформаційні повідомлення та роз'яснення.

5.3. Розміщення та поширення інформаційних матеріалів відповідно до затвердженого контент-плану.

5.4. За завданням Замовника Виконавець зобов'язаний протягом та **не більше 5 (п'яти) хвилин**, з моменту отримання відповідного повідомлення забезпечити **розміщення текстового сповіщення** на офіційних сторінках Замовника в соціальних мережах, а також на офіційному сайті Замовника.

Такі текстові сповіщення можуть стосуватися, зокрема, **екстрених ситуацій, настання аварійних ситуацій, обмеження або відновлення надання послуг, проведення аварійних чи планових ремонтних робіт**, а також інших інформаційних повідомлень за дорученням Замовника.

5.5. Модерація коментарів та повідомлень (за окремим погодженням із Замовником).

5.6. Аналіз ефективності публікацій та надання звітності.

6. Послуги з підготовки та розміщення прес-релізів і матеріалів у ЗМІ

6.1. Написання та підготовка прес-релізів про діяльність та/або продукцію Замовника.

6.2. Підготовка та розміщення публікацій у ЗМІ, зокрема:

- статей;
- інтерв'ю;
- блогів;
- інформаційних заміток;
- анонсів, афіш, релізів;
- офіційних інформаційних матеріалів, що підлягають обов'язковому оприлюдненню.

6.3. Взаємодія з редакціями ЗМІ та інформаційними агентствами.

7. Виготовлення відеоматеріалів

7.1. Підготовка сценаріїв та концепцій відеоматеріалів.

7.2. Зйомка, монтаж та постпродакшн відеоконтенту (репортажі, промо-відео, інформаційні ролики тощо).

7.3. Адаптація відеоматеріалів для різних каналів поширення (сайт, соціальні мережі, інформаційні платформи).

8. Інформаційна підтримка заходів Замовника

8.1. Інформаційний супровід заходів, що проводяться Замовником.

8.2. Висвітлення культурно-масових заходів та соціально значущих питань.

8.3. Підготовка та поширення інформаційних матеріалів до, під час та після проведення заходів.

9. Вимоги до результатів та звітності

9.1. Усі матеріали мають бути унікальними, актуальними та відповідати вимогам Замовника.

9.2. Права інтелектуальної власності на створені матеріали передаються Замовнику, якщо інше не передбачено договором.

9.3. Виконавець надає періодичну звітність про надані послуги у формі та строки, визначені договором.

9.4. Виконавець повинен бути забезпечений **надійними та резервними джерелами електроживлення**, а також **стабільним доступом до мережі Інтернет у режимі 24/7**, що забезпечує можливість оперативного інформування абонентів Замовника. Час розміщення оперативної інформації — **не більше 5 хвилин**, з моменту отримання завдання Замовника.

9.5. Виконавець повинен забезпечити **безперебійне функціонування контакт-центру Замовника в режимі 24/7** із використанням **власного обладнання, програмних та технічних засобів**.

9.6. Час реагування Виконавця на завдання Замовника складає **не більше 5 хвилин** для розміщення оперативної інформації у вигляді **текстових повідомлень та голосових повідомлень** для контакт-центру в режимі 24/7.

9.7. Час реагування Виконавця на завдання Замовника складає **не більше 20 хвилин** для виїзду та прибуття на місце події з метою **оперативного висвітлення діяльності Замовника**.

У місцях, де технічна специфікація містить посилання на стандартні характеристики, технічні регламенти та умови, вимоги, умовні позначення та термінологію, пов'язані з товарами, роботами чи послугами, що закуповуються, передбачені існуючими міжнародними, європейськими стандартами, іншими спільними технічними європейськими нормами, іншими технічними еталонними системами, визнаними європейськими органами зі стандартизації або національними стандартами, нормами та правилами, біля кожного такого посилання вважати вираз «або еквівалент». Таким чином, вважається, що до кожного посилання додається вираз «або еквівалент».

Якщо Учасником пропонується еквівалент до того, що вимагається Замовником, додатково у складі тендерної пропозиції Учасник надає таблицю, складену в довільній формі, яка у порівняльному вигляді містить відомості щодо основних технічних та якісних характеристик товару, що вимагається Замовником до основних технічних та якісних характеристик еквівалентного товару, що пропонується Учасником. При цьому якість запропонованого еквівалента товару має відповідати якості, що заявлена в технічній специфікації Замовника. Таблиця повинна містити точну назву товару, яка пропонується учасником. У випадку, якщо учасником буде зазначено назву товару, яка буде містити словосполучення «або еквівалент» (наприклад, автомобіль Renault Duster, або еквівалент), тендерна пропозиція такого учасника вважається як така, що не відповідає умовам технічної специфікації.