

**Технічне завдання до конкурсу на розробку програмного забезпечення «Програма реєстрації звернень»**

**I. Загальні положення**

1. **Замовник – Благодійна організація «Фонд профілактики хімічних залежностей та СНІДУ»** (Далі «Замовник») (тел. 044-543-13-43, 093 536 01 93).
  2. Предметом Конкурсу є право на укладення договору на розробку програмного забезпечення: «Програма реєстрації звернень» (Далі- програма), в рамках якого здійснюється:
    - ✓ фіксація та обробка (аналітика) вхідних звернень, що надходять на Загальнонаціональну Гарячу лінію з питань ВІЛ/СНІД та туберкульозу (Далі – ГЛ) телефоном, а також за допомогою електронної пошти (оф лайн) та чату (онлайн) (далі - електронні звернення) на сайті <http://www.helpme.com.ua/ua/main/> (Далі - сайт);
    - ✓ фіксація та обробка вихідних звернень;
    - ✓ фіксація та робота зі скаргами.
  3. Звертаємо увагу: в рамках проекту «Загальнонаціональна Гаряча лінія з питань ВІЛ/СНІД та туберкульозу» функціонує дві Гарячі лінії для яких має бути розроблено єдиний програмний продукт «Програма реєстрації звернень»:
    - ✓ Гаряча лінія з питань ВІЛ/СНІД– 0-800-500-451 (цілодобово, без святкових та вихідних днів);
    - ✓ Гаряча лінія з питань, пов'язаних з захворюванням на туберкульоз – 0-800-50-30-80 (з 08:00 – 16:00, без святкових та вихідних днів);
- Кількість абонентів, які звертаються на ГЛ, понад 3 500 щомісячно, кількість скарг – не менш ніж 50 щомісяця.
4. Для забезпечення функціонування програми Виконавець за Договором зобов'язаний:
    - Провести всі необхідні дії спільно з технічними фахівцями Замовника для організації, установки, тестування, та подальшого налаштування програми, що дозволяє фіксувати не менше ніж 200 звернень в день.
  5. При реалізації проекту має враховуватись наявна в організації інфраструктура, обладнання та практика використання даного обладнання.
  6. Зверніть увагу, що в організації є «Програма реєстрації звернень», при розробці нової програми необхідно буде врахувати наявний в організації програмний продукт (розробка по аналогу).
  7. Операційна система Замовника – Windows 7 Professional та Windows XP.
  8. Виконавець проекту має надати інструкції по роботі з адмініструванням програми та можливості технічної підтримки.
  9. Програма має бути простою в управлінні та мати зрозумілий web-інтерфейс.
  10. Всі інформаційні матеріали та інформація по наповненню програми, Замовник передає Виконавцю після укладення Договору в строки, зазначені в Договорі.
  11. Враховуючи специфіку роботи ГЛ розробка, тестування та установка програми має відбуватись з урахуванням норм Закону України «Про захист персональних даних».

## **II. Функціональні вимоги**

### **II.1. «Програма реєстрації звернень» повинна включати в себе наступні функції:**

1. Дворівневий доступ та розмежування прав доступу:

- Адміністратор (1 особа);
- Користувачі (35).

Запити на зміну прав доступу повинні оброблятися тільки в тому випадку, якщо вони надходять від адміністраторів, яким надані відповідні повноваження.

2. Авторизації користувачів та адміністратора з присвоєнням різних видів доступу (логін та пароль).
3. Врахувати необхідність створення програми - мережевою, має бути реалізована можливість одночасної авторизації та роботи в системі мінімум 5-ти консультантів та адміністратора. Забезпечити можливість функціонування програми в режимі -24 години на день, 7 днів на тиждень (24x7).
4. Програма має містити наступні функціональні підсистеми:
  - ✓ підсистема збору даних;
  - ✓ підсистема зберігання даних;
  - ✓ підсистема формування та візуалізації звітності.
5. Управління обліковими записами в особистому кабінеті в реальному часі.
6. Присвоєння порядкового номеру клієнту.
7. Мова програми: українська.
8. Ведення трьох журналів реєстрації виклику: вхідні звернення, вихідні звернення та робота зі скаргами.
9. Система сповіщень і нагадувань при роботі зі скаргами;
10. Швидкість, лаконічність, зручність в користуванні;
11. Автоматичне заповнення полів та відкриті рядки;
12. Зручна система швидкого пошуку, а також фільтрації і сортування даних;

### **II.2. Вимоги до звітності:**

1. Система повинна зберігати статистичну інформацію про всі зафіксовані дані.
2. Повинен бути наданий доступ до бази даних лише для адміністратора.
3. Для роботи зі статистикою Система повинна надавати такі можливості:
  - 1) Детальна інформація щодо звітності буде надана Замовником Виконавцю після укладення Договору в строки, зазначені в Договорі.
  - 2) Експорт звіту в xls-файл.

### **II.3. Вимоги до безпеки**

Робота з програмою має здійснюватися зареєстрованими користувачами у функціонально замкненому середовищі із забезпеченням доступу до ресурсів, що обмежені рамками технічного завдання. Зберігання даних має бути реалізоване на мережних дисках організації.

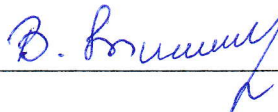
Програмне забезпечення користувачів повинне містити програмні модулі захисту, має бути передбачена система синхронізації та можливості back-up даних.

#### II.IV. Кінцевий продукт:

##### Програма реєстрації звернень, яка включатиме 6 модулів програми:

- ✓ Модуль «Адміністрування програми»;
- ✓ Модуль «Довідник закладів, анонс подій та сценарії відповідей» (Має бути реалізована функція спливаючого вікна та/або випадаючого списку при виборі області звернення - довідник закладів та анонс подій, при виборі коду звернення –короткий сценарій відповіді);
- ✓ Модуль «Журнал реєстрації вхідних дзвінків (телефон, онлайн чат та оф лайн (e-mail))»;
- ✓ Модуль «Журнал реєстрації вихідних дзвінків»;
- ✓ Модуль «Робота зі скаргами»;
- ✓ Модуль «Звіти» (формування, вивантаження, друк).

Особа відповідальна за закупівлі



Видиборець Т. В.

(підпис)