**ТЕХНІКО-ЕКОНОМІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ**

**завдання (проекту) Національної програми інформатизації**

**1. Найменування завдання (проекту).**

Послуги зі створення та впровадження CRM-системи для Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (код ДК 021:2015 72261000-2 Послуги з обслуговування програмного забезпечення).

**2. Напрям інформатизації відповідно до Концепції Національної програми інформатизації.**

Інформатизація соціальної сфери.

**3. Державний замовник.**

Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

**4. Мета завдання (проекту).**

Метою надання послуг є впровадження CRM системи для ведення бази даних та реєстрації моніторингових візитів, спрямованої на оперативний збір, обробку та аналіз даних моніторингів. CRM система вдосконалить та автоматизує процес реєстрації візитів та збору даних. Це призведе до зменшення ручного втручання та помилок, а також значно скоротить час на обробку даних різними відділами Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Основні цілі — це покращення оперативності реєстрації інцидентів, безпомилкове та ефективне управління базами даних та оптимізація роботи співробітників.

**5. Проблема, яка буде розв’язана в результаті виконання завдання (проєкту).**

Впровадження CRM системи значно підвищить ефективність контролю за наданими приписами та їх виконанням. Автоматизація процесу реєстрації та обробки інцидентів дозволить оперативно реагувати на можливі порушення, звільнивши ресурси для детального аналізу та вирішення конкретних ситуацій. CRM система допоможе також оптимізувати роботу співробітників, підвищуючи їх продуктивність та ефективність у взаємодії з іншими службами, вона надає змогу в реальному часі відстежувати статус робочих процесів та аналізувати результати. Внаслідок цього, Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини зможе швидше та краще виконувати свої обов'язки у контролі за дотриманням прав людини.

**6. Детальний зміст завдання (проєкту):**

1. обґрунтування завдання (проєкту), правове забезпечення, стадія розроблення.

Правові підстави та спрямованість проекту полягає у виконанні:

Законів України «Про Національну програму інформатизації», «Про Концепцію Національної програми інформатизації», «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги», «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України», «Про державну службу», «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини»; постанов Кабінету Міністрів України від 04.02.1998 № 121 «Про затвердження переліку обов’язкових етапів робіт під час проєктування, впровадження та експлуатації засобів інформатизації»; від 12.08.2009 № 869 «Про затвердження загальних вимог до програмних продуктів, які закуповуються та створюються на замовлення державних органів».

Відповідно до Закону України "Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини," Секретаріат Уповноваженого має за мету захист прав та свобод людини та громадянина, контроль за додержанням прав людини і громадянина державними органами та органами місцевого самоврядування, розгляд скарг, звернень громадян і документів, які стосуються порушення прав людини і громадянина.

1. загальна характеристика та актуальність завдання (проекту):

CRM система являє собою один з найбільш зручних та доступних інструментів. CRM система надає можливість зберігати дані в одній централізованій базі даних, яка доступна з будь-якого місця і в будь-який час. Це полегшує спільну роботу та забезпечує доступність даних для всіх зацікавлених сторін. Збір та обробка даних стають набагато ефективнішими завдяки CRM. Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини зможе легко аналізувати дані моніторингу, створювати звіти та графіки для прийняття правильних стратегічних рішень.

Впровадження CRM системи стане важливим кроком у реалізації стратегії з цифрової трансформації та модернізації корпоративних комунікацій. Таким чином, проект розробки та впровадження системи є частиною загальної стратегії цифровізації та відповідає сучасним вимогам ринку.

1. Вимоги до функціоналу зі створення та впровадження CRM-системи

**Вимоги до функціоналу зі створення та впровадження CRM-системи для Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини**

**1. Розробка та програмування CRM системи:**

**Безпека**: Система повинна відповідати стандартам безпеки, включаючи шифрування даних і захист від зловмисних атак.

**Користувацький досвід**: Інтуїтивний інтерфейс та швидкий доступ до потрібної інформації.

**Автоматичні відповіді**: Можливість автоматичної реєстрації подій та оптимізація робочих процесів.

**Інтеграція з зовнішніми системами**: Можливість інтеграції з іншими додатками і сервісами.

**2. Інтеграція з графічним візуалізатором Grafana:**

**Архітектура**: Забезпечення гладкої та надійної інтеграції з Grafana.

**Обмін даними**: API-мости для обміну даними в реальному часі між CRM системою і Grafana.

**Моніторинг**: Інструменти для слідкування за діяльністю системи та її продуктивністю.

**3. Інтеграція з Corezoid Process Engine:**

**Аналіз бізнес-процесів**: Інструменти для виявлення можливостей автоматизації.

**Взаємодія**: Інтеграція для автоматизації завдань між CRM системою і Corezoid.

**Автоматизація**: Створення та оптимізація процесів, які працюють взаємодіють з CRM системою.

**4. Створення та налаштування бази даних:**

**Адаптивність**: Вибір оптимальної бази даних для потреб проекту.

**Безпека**: Захист даних, резервне копіювання та можливість відновлення.

**Інтеграція**: Підтримка інтеграції з Grafana та Corezoid.

**5. Розробка дашбордів для Corezoid:**

**Показники**: Визначення та відстеження ключових показників діяльності CRM системи.

**Візуалізація**: Створення інтерактивних графіків та діаграм для аналізу даних.

**Доступність**: Можливість налаштування різних відображень для різних категорій користувачів.

**6. Тестування, впровадження та підтримка:**

**Тестування**: Проведення глибокого тестування для виявлення всіх можливих проблем.

**Пілотний запуск:** Організація випробувань на обраній групі користувачів перед повноцінним запуском.

**Підтримка**: Надання постійної технічної підтримки та оптимізація на основі відгуків користувачів.

1. Строки виконання завдання (проекту) - 20 грудня 2023 року;
2. Календарний план робіт:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер етапу робіт | Найменування етапу/перелік робіт, які будуть виконуватися | Орієнтовний строк виконання | Орієнтовний обсяг фінансування1, тис. гривень | Науково-технічна продукція2 |
| 1. | Послуги зі створення та впровадження CRM-системи для Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини | 20 грудня2023 р. | 2 150 000 |  |

1 - орієнтовний обсяг фінансування за кожним видом робіт;

2 - зазначається продукція, що буде створена в результаті виконання на кожному етапі робіт (документація, науково-технічний звіт, макетні, дослідні або експериментальні зразки, розрахунки, методики, програмні продукти, нормативні документи тощо).

**7. Фінансові аспекти завдання (проекту)**:

1) загальна вартість виконання завдання (проекту) 2 150 000 гривень;

2) очікувані витрати на виконання завдання (проекту) за рахунок коштів державного бюджету: 2 150 000 гривень.

Очікувану вартість предмету закупівлі визначено відповідно до «Примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі», затвердженої наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020 № 275 на підставі трьох цінових пропозицій.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Джерело | Вартість з ПДВ, грн. |
| 1. | КОМЕРЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ №1 | 2 139 600.00 |
| 2. | КОМЕРЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ №2 | 2 144 000.00 |
| 3. | КОМЕРЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ №3 | 2 168 000.00 |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рік виконання, номер етапу робіт | Усього за етапом робіт | У тому числі |
| розмір заробітної плати | спеціальне устаткування/нематеріальні активи | роботи та послуги, виконані та надані сторонніми організаціями |
| 2023 | 2 150 000.00 |  |  | 2 150 00.00 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Примітка: Якщо в рамках виконання завдання (проекту) передбачаються витрати на виготовлення та придбання спеціального, стандартного устаткування та нематеріальних активів, подається детальна інформація за такою таблицею:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Найменування спеціального устаткування/нематеріальних активів | Одиниця виміру | Необхідна кількість | Орієнтовна вартість одиниці, тис. гривень | Загальна вартість, тис. гривень |
|  |  |  |  |  |

3) назва бюджетної програми та КПКВ, за якою передбачено виконання завдання (проекту);

КПКВ 5991010 Парламентський контроль за додержанням конституційних прав і свобод людини.

4) фактичний обсяг фінансування завдання (проекту) за минулі роки за рахунок коштів, передбачених у державному бюджеті для фінансування завдань (проектів) Національної програми інформатизації, за роками (заповнюється за наявності такого фінансування).

Фінансування відсутнє.

5) очікувані результати виконання завдання (проекту) (функціональні, інтеграційні та технічні характеристики продукції, яка буде створена в результаті виконання завдання (проекту):

Система забезпечить зручний доступ, зберігання та організацію інформації про права людини, звернення громадян та інші релевантні дані, вбудовані аналітичні інструменти допоможуть вивчати статистику, аналізувати показники роботи та створювати звіти. А також інтеграція з Corezoid Process Engine дозволить автоматизувати робочі процеси, спростити їх виконання та забезпечити вчасну реакцію на звернення.

6) очікувані переваги нової продукції перед існуючими вітчизняними та зарубіжними аналогами:

Готових рішень не існує. Передбачається налаштування розширеного функціоналу у взаємодії з існуючим програмним забезпеченням. 1) перелік продукції (послуг), які передбачається отримати в результаті виконання завдання (проекту), її практичне значення, можливість використання в органах державної влади, на підприємствах, в установах тощо;

Використання створеної CRM-системи для Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини буде включати різні аспекти та функціональні можливості, спрямовані на забезпечення ефективної роботи, зручного обслуговування та забезпечення прав людини. Наприклад: обробка та аналіз звернень, автоматизація робочих процесів, користувацька підтримка, аналітика та звіти, безпека даних.

**8. Запланована процедура закупівлі завдання (проекту).**

Відкриті торги з особливостями відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 12.10.2022 р. № 1178 «Про затвердження 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».

Оголошення: UA-2023-11-09-015158-a

1. перелік продукції (послуг), які передбачається отримати в результаті виконання завдання (проекту), її практичне значення, можливість використання в органах державної влади, на підприємствах, в установах тощо:

Послуги зі створення та впровадження CRM-системи для Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Використання створеної CRM-системи для Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини буде включати різні аспекти та функціональні можливості, спрямовані на забезпечення ефективної роботи, зручного обслуговування та забезпечення прав людини. Наприклад: обробка та аналіз звернень, автоматизація робочих процесів, користувацька підтримка, аналітика та звіти, безпека даних.

 2) потенційні споживачі продукції (послуг).

Працівники структурних підрозділів Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, громадяни

 3) оцінка витрат на використання продукції.

Витрати на послуги з надання доступу до мережі Інтернет.

 4) очікуваний економічний ефект від використання продукції.

Збільшення ефективності та продуктивності в виконанні завдань Секретаріату.

**9. Відповідальний за виконання завдання (проекту) від державного замовника.**

Начальник Відділу інформаційних технологій СІНІЦИН Олександр Володимирович, sinitsyn@ombudsman.gov.ua, тел. (095) 396 02 20.