

ОБҐРУНТУВАННЯ
технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, його очікуваної вартості
та/або розміру бюджетного призначення в межах закупівлі

UA-2023-06-15-008894-a

Замовник: Державна установа «Урядовий контактний центр» (далі-Центр) (ЄДРПОУ 36521731)

Місцезнаходження замовника: 01001, м. Київ, вул. Еспланадна, буд. 8/10

Категорія замовника: юридична особа, яка забезпечує потреби держави або територіальної громади.

Підстава для публікації: постанова Кабінету Міністрів України «Про ефективне використання державних коштів» від 11 жовтня 2016 р. № 710»

Предмет закупівлі: послуги з оновлення бізнес-процесів в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine (код ДК 021:2015 72260000-5 Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням)

Мета проведення закупівлі:

Для якісного функціонування чатів Центру та єдиної АРІ-шини, переналаштування під оновлені функціональні можливості Corezoid для подальшого розвитку Урядового контактного центру виникла потреба в проведенні закупівлі послуги з оновлення бізнес-процесів в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine.

Технічні, якісні характеристики предметів закупівель (технічні вимоги)

1.1. Визначення, позначення та скорочення:

<i>Терміни та скорочення</i>	<i>Опис</i>
ПАК УКЦ	програмно-апаратне забезпечення, у тому числі серверне, мережеве, комутаційне обладнання
Урядовий контактний центр, Центр, УКЦ	державна установа «Урядовий контактний центр»
CRM-система	система опрацювання звернень Урядового контактного центру
Grafana	система візуалізації даних програмного забезпечення
ОТР	пароль, який є дійсним тільки для одного сеансу автентифікації
PIPE	платформа для інтеграції
Заявник	громадянин, фізична особа - підприємець, підприємство, установа, організація, орган місцевого самоврядування, що звернувся/звернулась до Урядового контактного центру
Користувачі	користувачі Єдиної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади

1.2. Перелік документів, на основі яких надаються послуги:

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»;
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 р. № 972 «Про реалізацію експериментального проекту із створення «єдиного входу» опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію» (зі змінами);
3. Закон України від 04 лютого 1998 року № 74/98-ВР «Про Національну програму інформатизації» (зі змінами).

1.3. Перелік нормативно-технічних документів, методичних матеріалів:

- Постанова Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 869 «Про затвердження загальних вимог до програмних продуктів, які закуповуються та створюються на замовлення державних органів» (зі змінами);
- Закон України від 01 червня 2010 року № 2297-VI «Про захист персональних даних» (зі змінами);
- Закон України від 05 липня 1994 року № 80/94-ВР «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» (зі змінами);
- НД ТЗІ 3.7-003-2005 «Порядок проведення робіт із створення комплексної системи захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційній системі», затверджений наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 16 травня 2007 року № 93 «Про затвердження Положення про державну експертизу в сфері технічного захисту інформації».

2. ВИМОГИ ДО ПОСЛУГ З ОНОВЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ COREZOID PROCESS ENGINE

2.1. Опис функціоналу існуючих бізнес-процесів програмного забезпечення Corezoid Process Engine

Функціонал процесів Урядового контактного центру в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/н</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	Administration DigitalCore	Ядро проекту
2	Administration DigitalCore ->ОТР-авторизація	Відправка текстового повідомлення для входу в програмне забезпечення Sender
3	UKC Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
4	UKC Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
5	UKC Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
6	UKC Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій в програмному забезпеченні
7	UKC Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
8	UKC Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
9	UKC Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
10	UKC Project->Sender-> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
11	UKC Project->Sender-> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
12	UKC Project->Sender-> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Sender
13	UKC Project->Sender-> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
14	UKC Project->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
15	UKC Project->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
16	UKC Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
17	UKC Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.6. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України» у програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Administration DigitalCore	Ядро проекту
2	Administration DigitalCore ->ОТР-авторизація	Відправка текстового повідомлення для входу в програмне забезпечення Sender
3	Mindov Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
4	Mindov Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
5	Mindov Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
6	Mindov Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій в програмному забезпеченні
7	Mindov Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
8	Mindov Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
9	Mindov Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
10	Mindov Project->Sender-> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
11	Mindov Project->Sender-> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
12	Mindov Project->Sender-> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Sender
13	Mindov Project->Sender-> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
14	Mindov Project->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
15	Mindov Project->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
16	Mindov Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного робота для виклику команди Sender
17	Mindov Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.7. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Кредити МСБ» у програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	MSB Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	MSB Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	MSB Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	MSB Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	MSB Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	MSB Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	MSB Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача

8	MSB Project->Sender-> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	MSB Project->Sender-> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	MSB Project->Sender-> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Sender
11	MSB Project->Sender-> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	MSB Project->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
13	MSB Project->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	MSB Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
15	MSB Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.8. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Міністерство освіти і науки України» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/н	Назва процесу	Опис процесу
1	MON Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	MON Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	MON Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	MON Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	MON Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	MON Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	MON Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	MON Project->Sender-> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	MON Project->Sender-> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	MON Project->Sender-> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Sender
11	MON Project->Sender-> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	MON Project->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	MON Project->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	MON Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
15	MON Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.1.2.9. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Vdoma» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Vdoma	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Vdoma->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Vdoma ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Vdoma ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Vdoma ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Vdoma ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Vdoma ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Vdoma ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Vdoma -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Vdoma ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Vdoma ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.10. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-1000» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	1000	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	1000->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	1000 ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	1000 ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	1000 ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	1000 ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	1000 ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	1000 ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	1000 -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	1000 ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	1000 ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.11. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-COVID-19-сертифікат» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	COVID-19-сертифікат	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	COVID-19-сертифікат->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	COVID-19-сертифікат ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні

4	COVID-19-сертифікат ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	COVID-19-сертифікат ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	COVID-19-сертифікат ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	COVID-19-сертифікат ->Sender->Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	COVID-19-сертифікат ->Sender->Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	COVID-19-сертифікат ->Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	COVID-19-сертифікат ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	COVID-19-сертифікат ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.12. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Адмінзбір реєстрації нерухомості» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Адмінзбір реєстрації нерухомості	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Адмінзбір реєстрації нерухомості->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Адмінзбір реєстрації нерухомості ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Адмінзбір реєстрації нерухомості ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Адмінзбір реєстрації нерухомості ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Адмінзбір реєстрації нерухомості ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Адмінзбір реєстрації нерухомості ->Sender->Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Адмінзбір реєстрації нерухомості ->Sender->Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Адмінзбір реєстрації нерухомості ->Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Адмінзбір реєстрації нерухомості ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Адмінзбір реєстрації нерухомості ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.13. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Будівельні послуги» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Будівельні послуги	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Будівельні послуги->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Будівельні послуги ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Будівельні послуги ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику

5	Будівельні послуги ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Будівельні послуги ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Будівельні послуги ->Sender->Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Будівельні послуги ->Sender->Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Будівельні послуги -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного робота для виклику команди Sender
10	Будівельні послуги ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Будівельні послуги ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.14. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Виконавчі провадження» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	Виконавчі провадження	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Виконавчі провадження->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Виконавчі провадження ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Виконавчі провадження ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Виконавчі провадження ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Виконавчі провадження ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Виконавчі провадження ->Sender->Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Виконавчі провадження ->Sender->Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Виконавчі провадження -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного робота для виклику команди Sender
10	Виконавчі провадження ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Виконавчі провадження ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.15. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Втратив телефон/серт в аеропорту» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	Втратив телефон/серт в аеропорту	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Втратив телефон/серт в аеропорту->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Втратив телефон/серт в аеропорту ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Втратив телефон/серт в аеропорту ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Втратив телефон/серт в аеропорту ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Втратив телефон/серт в аеропорту ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача

7	Втратив телефон/серт в аеропорту ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Втратив телефон/серт в аеропорту ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Втратив телефон/серт в аеропорту -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Втратив телефон/серт в аеропорту ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Втратив телефон/серт в аеропорту ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.16. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Довідка ВПО» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/н	Назва процесу	Опис процесу
1	Довідка ВПО	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Довідка ВПО->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Довідка ВПО ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Довідка ВПО ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Довідка ВПО ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Довідка ВПО ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Довідка ВПО ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Довідка ВПО ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Довідка ВПО -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Довідка ВПО ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Довідка ВПО ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.17. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія – ID-карта та біом.закордон.» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/н	Назва процесу	Опис процесу
1	Дія – ID-карта та біом.закордон.	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Дія – ID-карта та біом.закордон.->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Дія – ID-карта та біом.закордон. ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Дія – ID-карта та біом.закордон. ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Дія – ID-карта та біом.закордон. ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Дія – ID-карта та біом.закордон. ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Дія – ID-карта та біом.закордон. ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті

8	Дія – ID-карта та біом.закордон. ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Дія – ID-карта та біом.закордон. -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Дія – ID-карта та біом.закордон. ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Дія – ID-карта та біом.закордон. ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.18. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-будівництво» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Дія-будівництво	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Дія-будівництво->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Дія-будівництво ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Дія-будівництво ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Дія-будівництво ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Дія-будівництво ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Дія-будівництво ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Дія-будівництво ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Дія-будівництво -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Дія-будівництво ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Дія-будівництво ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.19. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Заміна прав» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Заміна прав	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Заміна прав->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Заміна прав ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Заміна прав ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Заміна прав ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Заміна прав ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Заміна прав ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Заміна прав ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Заміна прав -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender

10	Заміна прав ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Заміна прав ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.20. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-ЄМалятко» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	ЄМалятко	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	ЄМалятко->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	ЄМалятко ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	ЄМалятко ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	ЄМалятко ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	ЄМалятко ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	ЄМалятко ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	ЄМалятко ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	ЄМалятко -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	ЄМалятко ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	ЄМалятко ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.21. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Картка платника податків» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Картка платника податків	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Картка платника податків->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Картка платника податків ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Картка платника податків ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Картка платника податків ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Картка платника податків ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Картка платника податків ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Картка платника податків ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Картка платника податків -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Картка платника податків ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Картка платника податків ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.22. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Кредити для ВПО» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/н	Назва процесу	Опис процесу
1	Кредити для ВПО	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Кредити для ВПО->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Кредити для ВПО ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Кредити для ВПО ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Кредити для ВПО ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Кредити для ВПО ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Кредити для ВПО ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Кредити для ВПО ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Кредити для ВПО -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Кредити для ВПО ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Кредити для ВПО ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.23. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Петиції» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/н	Назва процесу	Опис процесу
1	Петиції	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Петиції->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Петиції ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Петиції ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Петиції ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Петиції ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Петиції ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Петиції ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Петиції -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Петиції ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Петиції ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.24. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Права та техпаспорт» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/н	Назва процесу	Опис процесу
1	Права та техпаспорт	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт

2	Права та техпаспорт->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Права та техпаспорт ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Права та техпаспорт ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Права та техпаспорт ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Права та техпаспорт ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Права та техпаспорт ->Sender->Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Права та техпаспорт ->Sender->Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Права та техпаспорт -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного робота для виклику команди Sender
10	Права та техпаспорт ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Права та техпаспорт ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.25. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Реєстрація власності нерухомості» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/н	Назва процесу	Опис процесу
1	Реєстрація власності нерухомості	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Реєстрація власності нерухомості->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Реєстрація власності нерухомості ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Реєстрація власності нерухомості ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Реєстрація власності нерухомості ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Реєстрація власності нерухомості ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Реєстрація власності нерухомості ->Sender->Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Реєстрація власності нерухомості ->Sender->Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Реєстрація власності нерухомості -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного робота для виклику команди Sender
10	Реєстрація власності нерухомості ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Реєстрація власності нерухомості ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.26. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Реєстрація потужностей» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/н	Назва процесу	Опис процесу
1	Реєстрація потужностей	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Реєстрація потужностей->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників

3	Реєстрація потужностей ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Реєстрація потужностей ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Реєстрація потужностей ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Реєстрація потужностей ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Реєстрація потужностей ->Sender->Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Реєстрація потужностей ->Sender->Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Реєстрація потужностей ->Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного робота для виклику команди Sender
10	Реєстрація потужностей ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Реєстрація потужностей ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.27. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Реєстрація проживання дитини» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Реєстрація проживання дитини	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Реєстрація проживання дитини->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Реєстрація проживання дитини ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Реєстрація проживання дитини ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Реєстрація проживання дитини ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Реєстрація проживання дитини ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Реєстрація проживання дитини ->Sender->Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Реєстрація проживання дитини ->Sender->Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Реєстрація проживання дитини ->Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного робота для виклику команди Sender
10	Реєстрація проживання дитини ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Реєстрація проживання дитини ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.28. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Свідоцтво про народження» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Свідоцтво про народження	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Свідоцтво про народження->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Свідоцтво про народження ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні

4	Свідоцтво про народження - >Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Свідоцтво про народження - >Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Свідоцтво про народження - >Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Свідоцтво про народження - >Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Свідоцтво про народження - >Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Свідоцтво про народження -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботи для виклику команди Sender
10	Свідоцтво про народження - >Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Свідоцтво про народження - >Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.29. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Сплата податків ФОП» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Сплата податків ФОП	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Сплата податків ФОП->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Сплата податків ФОП ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Сплата податків ФОП ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Сплата податків ФОП ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Сплата податків ФОП ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Сплата податків ФОП ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Сплата податків ФОП ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Сплата податків ФОП -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботи для виклику команди Sender
10	Сплата податків ФОП ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Сплата податків ФОП ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.30. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Студентський» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Студентський	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Студентський->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Студентський ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Студентський ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику

5	Студентський ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Студентський ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Студентський ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Студентський ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Студентський -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного робота для виклику команди Sender
10	Студентський ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Студентський ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.31. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Штрафи ПДР» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/н</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	Штрафи ПДР	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Штрафи ПДР->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Штрафи ПДР ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Штрафи ПДР ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Штрафи ПДР ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Штрафи ПДР ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Штрафи ПДР ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Штрафи ПДР ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Штрафи ПДР -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного робота для виклику команди Sender
10	Штрафи ПДР ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Штрафи ПДР ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.32. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Житлова субсидія» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/н</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	Житлова субсидія	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Житлова субсидія->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Житлова субсидія ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Житлова субсидія ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Житлова субсидія ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Житлова субсидія ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача

7	Житлова субсидія ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Житлова субсидія ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Житлова субсидія -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Житлова субсидія ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Житлова субсидія ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.33. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Допомога матерям» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Допомога матерям	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Допомога матерям->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Допомога матерям ->Action-> >Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Допомога матерям ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Допомога матерям ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Допомога матерям ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Допомога матерям ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Допомога матерям ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Допомога матерям -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Допомога матерям ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Допомога матерям ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.34. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Пенсійні послуги» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Пенсійні послуги	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Пенсійні послуги->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Пенсійні послуги ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Пенсійні послуги ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Пенсійні послуги ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику

6	Пенсійні послуги ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Пенсійні послуги ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Пенсійні послуги ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Пенсійні послуги -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Пенсійні послуги ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Пенсійні послуги ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.35. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Петиції» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Петиції	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Петиції->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Петиції ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Петиції ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Петиції ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Петиції ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Петиції ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Петиції ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Петиції -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Петиції ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Петиції ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.36. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Військові облігації» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Військові облігації	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Військові облігації->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Військові облігації ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні

4	Військові облігації ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Військові облігації ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Військові облігації ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Військові облігації ->Sender->Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Військові облігації ->Sender->Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Військові облігації -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Військові облігації ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Військові облігації ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.37. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Мікрогрант бізнесу» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Мікрогрант бізнесу	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Мікрогрант бізнесу->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Мікрогрант бізнесу ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Мікрогрант бізнесу ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Мікрогрант бізнесу ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Мікрогрант бізнесу ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Мікрогрант бізнесу ->Sender->Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Мікрогрант бізнесу ->Sender->Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Мікрогрант бізнесу -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Мікрогрант бізнесу ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Мікрогрант бізнесу ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.38. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Євдрядження» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Євдрядження	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт

2	Євідрядження->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Євідрядження ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Євідрядження ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Євідрядження ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Євідрядження ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Євідрядження ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Євідрядження ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Євідрядження -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Євідрядження ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Євідрядження ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.39. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія-Єнотаріат» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Єнотаріат	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Єнотаріат->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Єнотаріат ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Єнотаріат ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Єнотаріат ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Єнотаріат ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Єнотаріат ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Єнотаріат ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Єнотаріат -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Єнотаріат ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Єнотаріат ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.1.2.40. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Дія -Довідка про несудимість» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Довідка про несудимість	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	Довідка про несудимість->Receiver	Отримання текстових повідомлень через канали Viber, Telegram, Messenger від заявників
3	Довідка про несудимість ->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
4	Довідка про несудимість ->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
5	Довідка про несудимість ->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
6	Довідка про несудимість ->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
7	Довідка про несудимість ->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій в текстовому чаті
8	Довідка про несудимість ->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
9	Довідка про несудимість -> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
10	Довідка про несудимість ->Queue	Контроль черги текстових чатів
11	Довідка про несудимість ->Transfer	Модуль перенаправлення повідомлень до іншої категорії.

2.2. Вимоги до функціоналу з оновлення бізнес-процесів програмного забезпечення Corezoid Process Engine

До кожного процесу в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine має бути додані наступні функціональні можливості:

1. Трансфер чатів між проектами:

- Додання кнопки з вибором трансферу чату між процесами:

- кнопка має бути розміщена внизу розділу чату для зручного доступу користувача;
- кнопка повинна мати зрозумілий підпис, наприклад, "Трансфер до іншої компанії";
- кнопка повинна бути видимою лише в тих випадках, коли є можливість трансферу до іншої компанії.

- Розміщення кнопки в Select menu:

- кнопка має бути включена в Select menu, що відображається під чатом або в потрібному контексті;

- в Select menu повинен бути показаний інформативний заголовок, наприклад, "Обрати компанію для трансферу".

- Вибір компанії для трансферу:

- після натискання на кнопку, користувачу має бути показаний список доступних компаній для вибору;

- список компаній повинен бути відображений у вигляді випадаючого списку або іншого інтерактивного елемента.

- Передача чату обраній компанії:

- після вибору компанії, чат повинен бути автоматично переданий до обраної компанії;

- передача чату може здійснюватися шляхом зміни власника чату або використання спеціального механізму передачі даних.
 - Завершення процесу трансферу:
 - після успішного трансферу чату, користувачеві має бути показане підтвердження процесу;
 - користувач повинен мати можливість продовжити взаємодію з обраною компанією або повернутися до попередньої компанії за потреби.
- 2. OTP через Telegram bot:
 - Інтеграція з Telegram bot:
 - необхідно налаштувати інтеграцію з Telegram bot, що дозволяє здійснювати взаємодію з користувачами через Telegram месенджер.
 - Додавання OTP-функціоналу:
 - в кожній компанії, пов'язаній з проектом, потрібно включити функціонал OTP (одноразовий пароль).
 - при налаштуванні компанії повинна бути передбачена опція "Використовувати OTP через Telegram bot".
 - Налаштування OTP через Telegram bot:
 - коли функція OTP включена для компанії, необхідно налаштувати Telegram bot для надсилання одноразових паролів користувачам;
 - налаштування повинно включати зв'язок з Telegram API, отримання доступу до бота та налаштування шаблонів повідомлень з OTP.
 - Відправлення OTP-паролю:
 - після активації OTP, при необхідності автентифікації користувача, Telegram bot має надіслати одноразовий пароль користувачу через особистий чат в Telegram;
 - OTP-пароль повинен бути унікальним та має бути обмежений за часом дії.
 - Перевірка OTP-паролю:
 - при отриманні OTP-паролю від користувача через Telegram, система має перевірити правильність пароля та його актуальність;
 - якщо OTP-пароль вірний, користувач має мати доступ до відповідного функціоналу компанії.
- 3. Оновлення інтеграції в ріре:
 - Розширена підтримка протоколів комунікації:
 - покращити інтеграцію в ріре, щоб забезпечити розширену підтримку різних протоколів комунікації, таких як HTTP, HTTPS, FTP, MQTT, SOAP і т.д;
 - забезпечити можливість вибору протоколу залежно від потреб проекту та підключення до зовнішніх систем.
 - Нові функції підключення:
 - додати нові функції підключення до зовнішніх систем та сервісів, такі як автентифікація, аутентифікація, установлення з'єднання та інші;
 - надати гнучкі налаштування параметрів підключення, таких як URL, порт, авторизаційні дані і т.д.
 - Підтримка різних форматів даних:
 - забезпечити підтримку різних форматів даних для обміну інформацією з зовнішніми системами, таких як JSON, XML, CSV, і т.д;
 - можливість перетворення даних у потрібний формат для зручного обміну та інтеграції.
 - Механізми забезпечення надійності:
 - включити механізми забезпечення надійності при обміні даними, такі як повторна спроба підключення при відсутності з'єднання, обробка помилок та винятків, логування помилок і т.д.
 - забезпечити можливість налаштування параметрів збереження та обробки даних для запобігання втраті чи пошкодженню інформації.
 - Моніторинг та налагодження:

- забезпечити інструменти моніторингу та налагодження інтеграції, які дозволяють відстежувати стан підключень, обмін даними та виявляти можливі проблеми або затримки;
- надати можливість налаштування сповіщень або логування подій, пов'язаних з інтеграцією в ріре.

4. Оновлення модулю ієрархічної ступені автовідповіді:

- Нові можливості конфігурації:
 - розширити можливості конфігурації модулю, щоб надати більш гнучкі налаштування автовідповідей згідно з ієрархічною структурою;
 - включити налаштування умов та правил, що визначають послідовність автовідповідей на основі ієрархії.
 - Розширені умови відповідей:
 - додати нові умови відповідей, що дають можливість більш точно визначити, коли та яку автовідповідь надсилати в залежності від контексту чату та ієрархічної структури;
 - розглянути різні умови, такі як ключові слова, демографічні дані, статуси попередніх відповідей та інші фактори.
 - Покращена логіка вирішення конфліктів:
 - поліпшити логіку вирішення конфліктів у випадках, коли одна або більше автовідповідей можуть відповідати на деяке запитання або стан чату;
 - розглянути пріоритети, ваги або порядок застосування автовідповідей для забезпечення більш точної та передбачуваної логіки.
 - Гнучкі налаштування автовідповідей:
 - дозволити більш детальні налаштування кожної автовідповіді, включаючи текстові шаблони, вставки змінних, додаткові параметри та інші;
 - забезпечити можливість динамічного змінювання автовідповідей на основі даних чату або інших факторів.
 - Підтримка мульти-рівневої ієрархії:
 - надати можливість роботи зі складними ієрархічними структурами, включаючи багаторівневі автовідповіді та підкатегорії;
 - забезпечити легке додавання, видалення та редагування рівнів автовідповідей у визначеній ієрархії.
- #### 5. Оновлення модулю управління правами доступу:
- Розширення можливостей управління ролями:
 - додавання можливості створення та налаштування різних ролей для користувачів в системі;
 - забезпечення гнучких налаштувань прав доступу для кожної ролі, таких як читання, запис, редагування, видалення тощо.
 - Управління доступом до функціональності:
 - надання можливості налаштування доступу до конкретних функцій та можливостей системи для різних ролей;
 - включення можливості обмеження доступу до певних функцій або відображення їх лише для певних користувачів чи ролей.
 - Налаштування прав доступу до даних:
 - додавання можливості налаштовувати права доступу до різних типів даних, таких як записи, файли, документи тощо;
 - забезпечення контролю доступу до даних на основі рівнів конфіденційності, власників даних та інших параметрів.
 - Автоматичне управління правами:
 - включення можливості автоматичного управління правами доступу на основі змін у структурі проекту чи організації;
 - додавання механізмів автоматичного призначення та зняття прав доступу залежно від ролей, позицій, груп.
 - Журналювання та аудит прав доступу:
 - забезпечення функціоналу журналювання та аудиту дій з правами доступу, зокрема створення, зміни та видалення ролей та прав;

- надання можливості перегляду та аналізу журнальних записів для виявлення потенційних проблем з безпекою та контролю прав доступу.
- 6. Оновлення модулю аналітики та звітності:
 - Інтеграція з Grafana:
 - додавання можливості інтеграції з платформою візуалізації даних Grafana;
 - забезпечення можливості зв'язку між Corezoid та Grafana для передачі даних та отримання візуалізаційних звітів.
 - Налаштування з'єднання з Grafana:
 - додавання налаштувань для підключення до серверу Grafana, включаючи URL, аутентифікаційні дані та інші необхідні параметри;
 - можливість налаштування безпеки та доступу до Grafana-серверу з боку Corezoid.
 - Візуалізація даних у Grafana:
 - надання можливості використовувати дані з Corezoid для створення візуалізаційних панелей, графіків та інших елементів у Grafana;
 - забезпечення інтерактивності та гнучкості при створенні візуалізацій, включаючи налаштування параметрів, фільтрацію даних та стилізацію.
 - Синхронізація даних між Corezoid та Grafana:
 - додавання функціоналу для автоматичної синхронізації даних між Corezoid та Grafana;
 - можливість налаштування періодичності та типу синхронізації, наприклад, в реальному часі або певні інтервали.
 - Автоматизовані звіти та сповіщення:
 - забезпечення можливості автоматичного створення звітів та сповіщень на основі даних з Corezoid у Grafana;
 - можливість надсилання звітів через електронну пошту, месенджери, Slack або інші канали сповіщень.
- 7. Розширена інтеграція з CRM-системою Центру.
 - Створення двосторонньої синхронізації даних:
 - розширення інтеграції для забезпечення двосторонньої синхронізації даних між Corezoid і CRM-системою Центру;
 - можливість автоматичного оновлення та взаємного обміну даними, включаючи контакти, угоди, завдання та інші об'єкти.
 - Розширені можливості синхронізації:
 - додавання можливості налаштування поля, об'єктів та дій, що підлягають синхронізації між системами;
 - включення можливості фільтрування даних для синхронізації за допомогою умов та параметрів, що задаються користувачем.
 - Створення спеціальних полів і додаткових атрибутів:
 - розширення інтеграції для підтримки спеціальних полів та додаткових атрибутів, які використовуються в CRM-системі Центру;
 - можливість використання таких полів для більш точної синхронізації даних та передачі додаткової інформації між системами.
 - Автоматичне створення та оновлення записів:
 - додавання функціоналу для автоматичного створення нових записів у CRM-системі Центру на основі подій або даних, що надходять у Corezoid;
 - можливість оновлення існуючих записів в CRM-системі на основі змін у Corezoid або оберненій синхронізації.
 - Забезпечення безпеки та автентифікації:
 - включення механізмів безпеки та автентифікації для забезпечення безпечного обміну даними між Corezoid і CRM-системою Центру;
 - забезпечення захисту конфіденційності даних та використання протоколів шифрування при передачі інформації.

3. ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТА ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

3.1. Виконавець повинен надавати Замовнику послуги, якість яких відповідає законодавству України та загальноприйнятим умовам надання такого типу послуг.

3.2. Послуги вважаються наданими якісно, якщо вони надаються вчасно, в повному обсязі, згідно із відповідними заявками Замовника.

3.3. Виконавець гарантує якість наданих Послуг. Гарантійний строк на Послуги становить 12 (дванадцять) місяців після завершення надання Послуг.

3.4. Якщо протягом гарантійного строку будуть виявлені недоліки, помилки тощо (далі – недоліки) Виконавець зобов'язаний усунути всі виявлені недоліки шляхом їх виправлень протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня повідомлення Замовником.

3.5. За неналежне виконання гарантійних зобов'язань Виконавець несе відповідальність, передбачену договором.

4. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Якість послуг повинна відповідати технічним умовам та національним стандартам України.

4.2. Послуги з оновлення бізнес-процесів в програмного забезпеченні Corezoid Process Engine не повинні порушувати діючої політики безпеки інформації в ПАК УКЦ та вимог Комплексної системи захисту інформації ПАК УКЦ.

Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення:
Очікувана вартість закупівлі формувалась із середніх цін комерційних пропозицій, наданих суб'єктами господарювання.

Очікувана вартість 2 100 000,00 грн. (два мільйони сто тисяч грн. 00 коп.) з ПДВ