

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

UA-2024-05-10-002355-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 програмного коду API (ДК 021:2015: 72260000-5 Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням)

Опис закупівлі: з метою покращення функціональності, забезпечення безпеки та стабільності, а також забезпечення сумісності з попередньою версією для забезпечення ефективної та безперервної роботи програмного інтерфейсу.

1. ОСНОВНІ ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

1.1. Розширення функціональності API

1.1.1. Розширення методів HTTP:

Додавання методів PUT, POST, та DELETE для виконання оновлення, створення та видалення ресурсів відповідно.

1.1.2. Реалізація параметрів запиту:

Додавання можливості передавати додаткові параметри через тіло запиту або параметри URL для забезпечення гнучкості та розширення можливостей користувачів.

1.1.3. Розширення опцій управління:

Додавання параметрів для фільтрації, сортування та обмеження результатів запиту для полегшення роботи з великими обсягами даних.

1.1.4. Зміна статусу звернення:

- API повинно дозволяти користувачам відправляти запити на зміну статусу звернення. Запит включатиме INTERACTION_REQUEST_ID та новий REQUEST_STATE_ID.
- Перед зміною статусу, API має перевіряти права користувача на внесення змін у конкретне звернення.
- API повинно забезпечувати валідацію нового статусу звернення, переконуючись, що він відповідає дозволеним значенням.

1.1.5. Логування змін:

Кожна зміна статусу має бути зареєстрована, включаючи INTERACTION_REQUEST_ID, новий REQUEST_STATE_ID, час зміни та ID користувача, що виконав зміну.

1.1.6 API Endpoint:

- POST /api/requests/update-status
- Вхідні параметри: INTERACTION_REQUEST_ID, REQUEST_STATE_ID.
- Вихідні дані: статус успішності операції, деталі зміненого звернення або помилка з описом причини невдачі.

1.2. Документація API

1.2.1. Повне оновлення документації:

Оновлення документацію API, включаючи новий endpoint, параметри, вимоги до безпеки та приклади використання.

1.2.2. Впровадження прикладів використання:

Додавання докладних прикладів використання нових методів API для полегшення розуміння їхнього функціоналу та застосування.

1.2.3. Забезпечення стабільності документації:

Перевірка всіх посилань та прикладів коду для забезпечення відповідності актуальній версії API.

1.3. Технічні аспекти

1.3.1. Безпека та автентифікація:

- Реалізація механізмів автентифікації користувачів та обмеження доступу до методів API для забезпечення безпеки даних.
- Розробка набору автоматизованих тестів для перевірки функціональності зміни статусів, включаючи тести на безпеку та валідацію даних.
- Запит має бути авторизованим та містити верифікацію прав доступу до даних звернення.
- Запровадити методи автентифікації та авторизації для користувачів API, щоб забезпечити контроль доступу до операцій зміни статусу.
- Використання HTTPS для шифрування даних, що передаються між клієнтом та сервером.

1.3.2. Підтримка форматів даних:

Підтримка передачі даних у форматах JSON та XML для забезпечення сумісності з різними системами.

1.3.3. Моніторинг та аналітика:

Реалізація засобів для моніторингу використання API та збору аналітичних даних для подальшого аналізу та оптимізації.

1.4. Тестування та перевірка

1.4.1 Тестування нового функціоналу:

Проведення повного тестування нових методів API на відповідність функціональним вимогам та стандартам безпеки.

1.4.2. Перевірка документації:

Переконання, що документація відображає всі можливості та правила використання нового функціоналу.

1.5. Впровадження та підтримка

1.5.1 Підтримка та вдосконалення:

Забезпечення постійної підтримки користувачів щодо нового функціоналу, відповіді на їхні запитання та вирішення виявлених проблем.

1.5.2. Реліз нової версії:

Планування та проведення релізу оновленої версії API з урахуванням вимог користувачів та стандартів безпеки.

1.5.3. Контроль змін:

Ведення систематичного контролю за змінами в API та їхнім впливом на існуючі системи для забезпечення сумісності та стабільності роботи.

1.5.4. Навчання та підтримка розробників:

Надання необхідних навчальних матеріалів та ресурсів для розробників, які використовують новий функціонал API.

1.6. Генерація та передача PDF-картки звернення

1.6.1 Функціонал повинен автоматично створювати PDF-документ з деталями звернення, який можна завантажувати або надсилати електронною поштою.

1.6.2 Основні характеристики:

- Endpoint: POST /api/requests/generate-pdf

- Вхідні параметри: INTERACTION_REQUEST_ID

1.7. API для інтеграції з іншими урядовими сервісами

1.7.1. Розробка API, яке дозволить інтегрувати дані з урядового контактного центру з іншими урядовими платформами для створення єдиної інформаційної системи:

- Endpoint: GET /api/integration/data-sync
- Функціонал: API дозволить синхронізувати дані звернень між різними урядовими сервісами, забезпечуючи єдиний доступ до актуальної інформації.
- Безпека: Включення сучасних методів аутентифікації та шифрування для захисту даних під час передачі.

1.8. Інтеграція з проектом "Пульс"

1.8.1. Отримання зворотного зв'язку від підприємств:

- Endpoint: GET /api/pulse/feedback
- Функціонал: API надасть можливість отримувати зібрані відгуки від підприємств щодо якості державних послуг.
- Параметри запиту: фільтри за датою, сектором бізнесу, регіоном тощо.
- Вихідні дані: список відгуків із деталями.

1.8.2. Надсилання зворотного зв'язку до проекту "Пульс":

- Endpoint: POST /api/pulse/submit-feedback
- Функціонал: можливість для користувачів вашого API відправляти зворотній зв'язок через ваш інтерфейс, який автоматично передається до системи "Пульс".
- Параметри: деталі звернення, включно з текстом відгуку, ідентифікатором послуги, рейтингом тощо.
- Безпека: валідація даних на стороні сервера перед їхнім відправленням.

1.8.3 Аналіз даних зворотного зв'язку:

- Endpoint: GET /api/pulse/feedback-analysis
- Функціонал: API аналізуватиме зібрані дані для виявлення тенденцій і проблем у якості надання державних послуг.
- Вихідні дані: аналітичні звіти з визначенням ключових проблемних зон, графіки, теплові карти тощо.

1.9. Додаткові аспекти

1.9.1 Безпека та автентифікація:

Важливо забезпечити, що лише авторизовані користувачі можуть відправляти та отримувати дані. Використовуйте OAuth для аутентифікації та SSL/TLS для шифрування даних.

1.9.2 Документація та підтримка:

Підготуйте детальну документацію для розробників, що включає приклади запитів і відповідей, а також чіткі вказівки щодо використання API.

1.9.3 Тестування:

Розробка комплексних тестів для перевірки всіх ендпойнтів, щоб забезпечити їхню надійність та ефективність перед запуском в продакшн.

2. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ

2.1. Функціональність журналізації подій:

Передбачається використання журналів подій для діагностики роботи підсистем та виявлення проблем. Це включає створення функціоналу виводу логів у файл на сервері додатків та їх інтеграцію з системою моніторингу через надсилання повідомлень по Syslog. Доступ до логів повинен бути обмежений лише на читання, а також потрібно створити спеціальні інтерфейси для аналізу логів та пошуку потрібних подій.

2.1.1. Інтеграція з іншими системами:

Передбачається автоматична інтеграція результатів передачі даних до бази даних типу MySQL або MSSQL. Ця інтеграція повинна відповідати суворим вимогам щодо безпеки,

включаючи обов'язкову аутентифікацію за авторизаційною схемою типу Bearer та використання протоколу HTTPS.

2.1.2 Налаштування інтерфейсу бази даних дашборду:

- Необхідно забезпечити збереження всіх чатів у базі даних, що інтегрується з графічним візуалізатором Grafana. Послуги повинні включати створення дашбордів для відображення таких показників, як кількість чатів по категоріям, середня оцінка чатів, середній час діалогу тощо.
- Функціонал: API згенерує PDF-документ з інформацією про звернення та надасть посилання для завантаження або відправить файл на електронну адресу, вказану у запиті.

2.1.3 Надання послуг інтеграції текстової аналітики та інших сервісів:

Вимагається інтеграція з програмним забезпеченням для аналізу тексту та іншими сервісами, що забезпечують аналіз та опрацювання даних. Це може включати створення модулів передачі чатів до текстової аналітики, налаштування бізнес-процесів для обробки результатів аналізу тощо.

2.1.4 Широкий спектр налаштувань інтерфейсу ПТК НСОЗ:

Вимоги до налаштувань інтерфейсу ПТК НСОЗ передбачають автоматизацію бізнес-процесів, керування процесами, забезпечення можливості інтеграції з іншими системами для обміну документами та створення системи формування звітності.

2.1.5 Надання розширених послуг підготовки тестового середовища та налаштування:

Вимагається надання послуг з підготовки тестового середовища, встановлення та налаштування операційних систем, модулів взаємодії між базами даних, створення тестової бази даних та "тестових" даних для опрацювання.

2.1.6 Інтеграція з інструментарієм Corezoid Engine:

Передбачається автоматизація процесів обміну даними засобами інструментарію Corezoid Engine та відповідність схемі, яка зображена у технічних вимогах.

2.1.7 Стандартизація та відкритість:

Відповідність стандартам розробки програмного забезпечення та відкритість інтерфейсу API для забезпечення його використання різними розробниками.

2.1.8 Документування та трекінг змін:

Проведення детального документування всіх змін у API та систематичне відстеження їхнього впливу на функціональність.

2.1.9 Підтримка старих версій:

Забезпечення сумісності з попередніми версіями API та підтримка їхнього функціоналу для користувачів, які ще не оновилися до нової версії.

2.1.10 Забезпечення швидкості та ефективності:

Оптимізація роботи API для забезпечення максимальної швидкості та ефективності обміну даними.

2.1.11 Розширення функціональності API:

Необхідно розглянути можливість додавання нових функцій до API, таких як методи HTTP (GET, POST, PUT, DELETE) для забезпечення більш гнучкого та зручного використання API користувачами.

2.1.12 Підтримка стандартних форматів обміну даними:

API повинно підтримувати стандартні формати обміну даними, такі як JSON або XML, для забезпечення сумісності з іншими системами та зручного обміну даними між різними платформами.

2.1.13 Забезпечення безпеки даних:

Вимагається розробка та впровадження заходів забезпечення безпеки даних, включаючи захист від несанкціонованого доступу, шифрування передачі даних, аутентифікацію та авторизацію користувачів, а також контроль доступу до ресурсів.

2.1.14 Масштабованість та ефективність:

API повинно бути розроблено з урахуванням можливості масштабування та забезпечення ефективної роботи навіть при великому обсязі запитів. Це включає оптимізацію швидкодії та ресурсоемності, а також підтримку асинхронних запитів та паралельної обробки даних.

2.1.15 Документація та підтримка:

Необхідно надати детальну документацію до API, включаючи приклади використання, опис доступних методів та їх параметрів, а також інструкції з підключення та використання API. Крім того, важливо забезпечити технічну підтримку користувачам для вирішення можливих проблем та запитань.

3. ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТА ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

3.1. Учасник 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 Учасник гарантує якість наданих Послуг. Гарантійний строк на Послуги становить 6 місяців після завершення надання Послуг.

3.4 Якщо протягом гарантійного строку будуть виявлені недоліки, помилки тощо (далі – недоліки) учасник 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 Учасник несе відповідальність, передбачену договором.

Обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення:

Очікувана вартість закупівлі формувалась із середніх цін комерційних пропозицій, наданих суб'єктами господарювання.

Очікувана вартість 1 500 000 грн. з ПДВ