

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

UA-2025-07-28-006374-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: 72260000-5 Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням (Послуги зі встановлення та налаштування програмного забезпечення Simulator з оновленням бізнес процесів Corezoid Process Engine) (код ДК 021:2015 72260000-5 Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням)

ТЕХНІЧНІ ТА ЯКІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДМЕТА ЗАКУПІВЛІ

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

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
Corezoid	платформа керування бізнес-процесами
Simulator	програмне забезпечення для тестування та моделювання взаємодії між компонентами цифрових систем
OTP	пароль, який є дійсним тільки для одного сеансу автентифікації
Заявник	громадянин, фізична особа - підприємець, підприємство, установа, організація, орган місцевого самоврядування, що звернувся/звернулась до Урядового контактного центру

1.2. Перелік документів, на основі яких надаються послуги:

- Постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»;
- 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);
- Закон України від 1 грудня 2022 року № 2807-IX «Про Національну програму інформатизації».

1.3. Перелік нормативно-технічних документів, методичних матеріалів:

- 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);
- Постанова Кабінету Міністрів України від 21 лютого 2025 року № 205 «Деякі питання створення, адміністрування та забезпечення функціонування засобу інформатизації» (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 ЗІ ВСТАНОВЛЕННЯ ТА НАЛАШТУВАННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ SIMULATOR З ОНОВЛЕННЯМ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ COREZOID PROCESS ENGINE

2.1. Загальна мета впровадження

Впровадження та налаштування програмного забезпечення Simulator здійснюється з метою забезпечення тестування, валідації та симуляції бізнес-процесів у Corezoid Process Engine, які використовуються відділом обробки звернень, отриманих через Інтернет (далі – Відділ) Центру. Це дозволить оперативно перевіряти нові логіки взаємодії з користувачами (заявниками), уникати збоїв у продуктивному середовищі та прискорити оновлення і розгортання нових функцій.

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

2.2.1. Функціонал процесів Урядового контактного центру в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine :

№ з/п	Назва процесу	Опис процесу
1	Administration DigitalCore	Ядро проекту
2	Administration DigitalCore ->OTP-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

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

<i>№ з/п</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	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 роботу для виклику команди Sender
17	Mindov Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.2.3. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Міністерство соціальної політики України» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

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

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

2.2.4. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Міністерство закордонних справ України» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

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

14	MZS Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
15	MZS Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

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

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
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

2.2.6. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Міністерство оборони України» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	MOU Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	MOU Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	MOU Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	MOU Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні

5	MOU Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	MOU Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	MOU Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	MOU Project->Sender-> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	MOU Project->Sender-> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	MOU Project->Sender-> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Sender
11	MOU Project->Sender-> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	MOU Project->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	MOU Project->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	MOU Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
15	MOU Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.2.7. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «чат-онлайн Доступна освіта» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	OSVITA Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	OSVITA Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	OSVITA Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	OSVITA Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	OSVITA Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику
6	OSVITA Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	OSVITA Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	OSVITA Project->Sender-> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	OSVITA Project->Sender-> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	OSVITA Project->Sender-> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Sender
11	OSVITA Project->Sender-> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	OSVITA Project->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті

13	OSVITA Project->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	OSVITA Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
15	OSVITA Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.2.8. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «чат-online УКЦ» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

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

2.2.9. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Чат-онлайн Діа.Бізнес» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

<i>№ з/п</i>	<i>Назва процесу</i>	<i>Опис процесу</i>
1	DIIA Project	Модуль обробки текстових чатів через веб-сайт
2	DIIA Project->Telegram receiver	Отримання текстових повідомлень через Telegram від заявників
3	DIIA Project->Viber receiver	Отримання текстових повідомлень через Viber від заявників
4	DIIA Project->Action->Control operator session	Контроль операторських сесій у програмному забезпеченні
5	DIIA Project->Action->Send text message	Відправка текстового повідомлення заявнику

6	DIIA Project->Action->Send image message	Відправка мультимедійного файлу заявнику
7	DIIA Project->Action->Get SSO info	Ідентифікація користувача
8	DIIA Project->Sender-> Clicks handling	Контроль дії заявників у текстовому чаті
9	DIIA Project->Sender-> Client voted for the dialogue	Контроль вибору дії заявників у текстовому чаті
10	DIIA Project->Sender-> Messages handling	Контроль відправки та отримання повідомлень у Sender
11	DIIA Project->Sender-> Widget: welcome message	Автоматична відправка повідомлення привітання
12	DIIA Project->Sender-> Events in operators chat	Контроль подій у текстовому чаті
13	DIIA Project->Sender-> Widget: dialog complete	Оцінка якості діалогу
14	DIIA Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
15	DIIA Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.2.10. Функціонал процесів Урядового контактного центру по проекту «Чат-online Національний кешбек» в програмному забезпеченні Corezoid Process Engine

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

14	CASHBACK Project-> Command converter	Конвертація дії заявника та запуск автоматичного роботу для виклику команди Sender
15	CASHBACK Project->Queue	Контроль черги текстових чатів

2.2. Вимоги до функціоналу програмного забезпечення Simulator з оновленням бізнес процесів Corezoid Process Engine

Програмне забезпечення Simulator впроваджується для забезпечення та підтримки цифрової взаємодії між заявниками та консультантами Урядового контактного центру. Його використання є основою побудови сучасної архітектури опрацювання звернень у Відділі, яка передбачає масштабовану, безпечну та контрольовану систему обміну повідомленнями. У поєднанні з Corezoid Process Engine, Simulator виступає як виконавча платформа, що забезпечує приймання звернень, ведення діалогів у режимі реального часу, запуск логіки обробки запитів, ініціювання автоматичних або операторських дій, а також зберігання та обробку історії звернень.

Функціонал програмного забезпечення Simulator має забезпечити двосторонню комунікацію з користувачем через різні цифрові канали: месенджери, веб-чат, мобільні додатки, а також інтегровані компоненти на державних порталах. Усі повідомлення, що надходять від користувача, мають автоматично оброблятися згідно із бізнес-логікою, визначеною у Corezoid Process Engine. Simulator повинен передавати вхідні дані до Corezoid, ініціювати відповідний процес, отримувати результат обробки (текст, кнопки, медіа, дії) та повертати його користувачу у вигляді повідомлення.

Simulator повинен підтримувати стійке навантаження у вигляді одночасної обробки тисяч чат-сесій, забезпечуючи збереження контексту діалогу, ідентифікацію користувача, авторизацію через OTP, а також відображення історії звернення при повторному підключенні. Передбачено обробку як текстових, так і мультимедійних повідомлень, включаючи зображення, документи, інтерактивні кнопки, опитування та оцінки якості наданої відповіді.

Ключовою умовою реалізації функціоналу є інтеграція з Corezoid Process Engine на рівні API. Кожна подія в Simulator — надходження повідомлення, натискання кнопки, завершення діалогу, оцінка користувача — має передаватися як запит до відповідного процесу Corezoid. У свою чергу, Corezoid повинен мати змогу ініціювати зворотну взаємодію: надіслати повідомлення користувачу, змінити статус діалогу, завершити сесію, перемістити чат в іншу чергу або компанію, оновити інформацію про користувача тощо.

Оновлення бізнес-процесів у Corezoid має включати:

- адаптацію усіх існуючих процесів до нової логіки взаємодії з Simulator (використання нових API-запитів, форматів повідомлень, параметрів сесії);
- створення уніфікованих шаблонів обробки чатів: вітання, отримання звернення, маршрутизація, операторська сесія, оцінка, завершення;
- механізми контролю помилок: перевірка коректності отриманих даних, сповіщення консультантів у разі технічних збоїв, логування проблемних взаємодій;
- підтримку мультимовності у рамках кожного процесу обробки звернення;
- модулі маршрутизації та передачі чатів між органами (в рамках реалізації трансферу звернень між компаніями у Corezoid).

Також, необхідно забезпечити повну підтримку багаторівневої логіки автовідповідей, яка має визначатися ієрархією у Corezoid, з урахуванням тематики звернення, ключових слів, типу користувача, часу доби або попередніх взаємодій. Simulator повинен відповідно до отриманих з Corezoid вказівок формувати відповідь, передавати її користувачу,

відстежувати реакцію (натискання кнопки, нове повідомлення) та повідомляти Corezoid про подальший розвиток діалогу.

Для роботи з консультантами Відділу передбачається, що Simulator забезпечуватиме зручний інтерфейс (або API-інтеграцію з існуючою CRM), який відображатиме перелік поточних звернень, їхній статус, час сесії, історію діалогу, індикатори пріоритетності або тематики, а також дозволить консультанту швидко підключатися до сесії, надсилати повідомлення, завершувати звернення або ініціювати перенаправлення.

Усі дії консультантів та автоматичних процесів мають бути зафіксовані у централізованому журналі подій. Simulator має зберігати повну історію взаємодій, підтримувати вивантаження у форматах JSON, CSV або через API-запити, забезпечити передачу статистичних даних до аналітичної системи (Grafana, дашборди та модулі в CRM) з метою подальшого візуального аналізу продуктивності, кількості звернень, середнього часу реагування, частоти використання автовідповідей тощо.

Особлива увага приділяється забезпеченню інформаційної безпеки. Simulator повинен підтримувати захищене з'єднання (HTTPS), автентифікацію доступу на основі токенів, обмеження прав доступу відповідно до ролей, автоматичний аудит дій користувачів. Усі збережені дані мають бути захищені відповідно до вимог ПАК УКЦ, з можливістю шифрування та періодичного резервного копіювання.

Очікувані результати:

- Безперервна обробка не менш ніж 10 000 одночасних чат-сесій;
- Підтримка месенджерів, веб-чату, мобільних додатків, інтеграції з державними порталами;
- Реалізація двосторонньої інтеграції через API з Corezoid;
- Автоматичне логування, аудит, резервне копіювання, підтримка мультимовності.

Вимоги до реалізації:

Технічні:

- Підтримка HTTPS, JWT токенів, обмеження за ролями
- Вивантаження даних у JSON/CSV/API
- Передача аналітики в CRM
- Контроль і вивід логів за необхідності

Інтерфейс (UX/UI):

- Веб-інтерфейс та інтеграція з CRM
- Адаптивний дизайн для роботи на десктопах і мобільних пристроях
- Інтерфейс для операторів: статус звернення, час сесії, історія, індикатори

Безпека:

- Проведення пентесту (одноразово та після оновлень)
- Автоматичні оновлення без порушення сервісу
- Відповідність ПАК УКЦ, з шифруванням і резервним копіюванням

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 із встановлення та налаштування програмного забезпечення Simulator з оновленням бізнес процесів 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 2 150 000,00 грн. (два мільйони сто п’ятдесят тисяч грн. 00 коп.) з ПДВ