

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

**Створення чат-бот платформи
підтримки користувачів Єдиного державного
веб-порталу відкритих даних**

Київ 2020

Розділ 1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

1.1. Повне найменування системи та її умовне позначення

Повне найменування системи: Чат-бот платформа підтримки користувачів Єдиного державного веб-порталу відкритих даних.

Коротке найменування системи (умовне позначення): Чат-бот відкритих даних.

1.2. Планові терміни початку та закінчення роботи

Орієнтовні терміни виконання робіт:

- початок робіт - вересень 2020 року;
- завершення робіт - листопад 2020 рік.

1.3. Відомості про джерела та порядок фінансування

Розробка системи фінансується Міжнародною благодійною організацією «Фонд Східна Європа» в рамках в рамках проекту «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах (TAPAS), що фінансується Урядом США та Великобританії

Розділ 2. ПРИЗНАЧЕННЯ ТА МЕТА СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ

2.1. Загальні відомості

В рамках проекту необхідно забезпечити створення чат-бот платформи (далі - Платформа), яка повинна надавати відповіді користувачу Єдиного державного веб-порталу відкритих даних (далі - Користувач) на питання що найчастіше задаються, як в режимі «кнопкового» бота так і за допомогою аналізу запитань користувача, з використанням програмного інтерфейсу Google Dialogflow та може здійснювати ескалацію питання користувача до адміністратора порталу без зміни інтерфейсу взаємодії.

Платформа повинна забезпечувати взаємодію з користувачем з використанням Facebook Messenger, Viber, Telegram, веб-віджету на порталі.

2.2. Завдання та цілі створення системи

Платформа повинна слугувати як інструмент підтримки користувачів Єдиного державного веб-порталу відкритих даних, надавати їм відповіді на найбільш часто виникаючі питання, та при умові неможливості надання відповіді здійснювати ескалацію до адміністратора порталу.

Питання які будуть задавати користувачі будуть включати:

- технічні питання - як зареєструватися на порталі, як створити набір даних, як оновити набір даних, тощо;
- питання щодо порядку модерації наборів даних – чому набір з позначкою «для мене», скільки триває модерація, мій набір було відхилено, тощо;

- супутні питання – як вивантажити дані, як зробити запит до API порталу, тощо;
- функції підписки на оновлення та нагадування – нагадування про необхідність оновити набір даних.

Платформа повинна забезпечувати надання відповіді на ці та інші питання як в режимі «кнопкової» навігації по ієрархії категорій, так і в режимі прямого доступу до відповідей на питання за допомогою технологій natural language understanding (далі - NLU), в тому числі з використанням Google Dialogflow.

У випадку неможливості надання відповіді на запитання користувача, платформа повинна забезпечувати ескалацію питання користувача до адміністратора порталу без зміни інтерфейсу взаємодії.

Розділ 3. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБ’ЄКТІВ АВТОМАТИЗАЦІЇ

Єдиний державний веб-портал відкритих даних – комплексна інформаційна система, цільовою функцією якої є забезпечення централізованого зберігання описової та посилальної інформації за відкритими даними органів державної влади, органів місцевого самоврядування та організацій, що діють на території України, а також безпосередньо самих наборів відкритих даних (за потреби). Користувачі порталу іноді стикаються з проблемами при реєстрації, створенні наборів даних, їх оновленні, модерації з боку відповідальних осіб.

Розділ 4. ВИМОГИ ДО СИСТЕМИ

Платформа повинна містити наступні функціональні компоненти:

- інструменти взаємодії з користувачем за допомогою Facebook Messenger, Viber, Telegram та веб-віджетів на порталі;
- адміністративну панель з функціоналом редагування налаштувань Платформи, в тому числі редагування діалогових дерев, семантичних довідників, налаштувань NLU та інших налаштувань;
- робочого місця адміністратора, з можливістю підключення до розмови з користувачем.

Все програмне забезпечення за результатами надання послуг повинно бути розміщено на апаратному забезпеченні Замовника (модель on-premise).

Все програмне забезпечення, в тому числі стандартне, яке необхідно для повнофункціональної роботи Платформи, в тому числі система управління базами даних, операційні системи, ssl сертифікати (терміном мінімум на 2 роки), тощо (далі - стандартне програмне забезпечення) повинно бути включено до складу тендерної пропозиції.

Система повинна передбачати розділення прав доступу до редагування алгоритмів відповідей.

Система повинна використовувати програмний інтерфейсу Google Dialogflow.

Розділ 5. ВИМОГИ ДО РОЗРОБКИ ТА ПЕРЕДАЧІ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

5.1. Вимоги до розробника програмного забезпечення

Проект повинен включати розробку технічного проекту, програмного забезпечення, встановлення його на серверах, налаштування, надання документації для проведення приймання та впровадження його в експлуатацію а також проведення разового первинного навчання користувачів (адміністраторів порталу). Розробник має передбачити надання технічної підтримки після впровадження системи.

5.2. Вимоги до етапності надання послуг

Для впровадження Платформи необхідно забезпечити реалізацію наступних заходів:

- Етап 1 (1 місяць з моменту укладання договору)
 - створення програмного забезпечення Платформи;
 - розгортання програмного забезпечення Платформи, в тому числі стандартного програмного забезпечення на апаратному забезпеченню Замовника;
 - налаштування програмного забезпечення Платформи для інтеграції її з каналами комунікації Facebook messenger, Viber, Telegram веб-віджетів на сайтах електронних послуг та Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади (kmu.gov.ua), а також Google Dialogflow;
- Етап 2 (1 місяць з моменту завершення етапу 1)

- проведення навчання спеціалістів Замовника щодо повнофункціональної роботи з Платформою, в тому числі щодо адміністрування, редагування налаштувань, в тому числі діалогових дерев та семантичних довідників;
- підтримка спеціалістів Замовника в наповненні Платформи контентом (відповіді на питання користувачів), в тому числі налаштування NLU;
- технічна підтримка спеціалістів Замовника в інших, пов'язаних з запровадженням Платформи в експлуатацію, завданнях.
- Етап 3 (6 місяців з моменту завершення етапу 2)
 - гарантійна технічна підтримка Платформи протягом шести місяців після завершення етапу 2.

5.3. Вимоги до передачі програмного забезпечення

В результаті надання послуг необхідно передбачити передачу невиключних майнових прав на стандартне програмне забезпечення (ліцензії), а також виключних майнових прав на програмне забезпечення що було розроблено в рамках виконання послуг.

Програмне забезпечення Платформи не повинно передбачати ніяких додаткових платежів, в тому числі регулярних, для повнофункціональної роботи Платформи.

При передачі програмного забезпечення мають бути передані:

- Виключні майнові права на програмне забезпечення;
- Вихідні коди програмного забезпечення в електронному вигляді;
- Інсталяційний пакет програмного забезпечення в електронному вигляді;
- Інструкція по інсталяції та розгортанню програмного забезпечення;

- Інструкція адміністратора;
- Проектна документація.

5.4. Вимоги до документування

Документація на Платформу повинна бути повною, інформативною, зрозумілою, структурованою, зручною для читання, достатньою, однозначною та несуперечливою (повинні використовуватися тотожні терміни, визначення, ідентифікатори тощо).

Документація повинна надаватися виконавцем у паперовому та електронному вигляді (у форматі Word та на CD-дисках) та повинна бути виконана державною мовою.

Документація повинна складатися з технічної та експлуатаційної документації.

До складу технічної документації на Платформу повинні входити наступні документи:

- технічний проект.

До складу експлуатаційної документації на Системи повинні входити наступні документи:

- інструкція користувача (оператора контакт-центра);
- інструкція адміністратора.

Склад та формат технічної та експлуатаційної документації на Платформу повинен відповідати ГОСТ 34.201-89, ГОСТ 34.602-89, НД ТЗІ 3.7-001-99 та ін.