



RFI: платформа та розробка чат-бота для Лінії юридичної допомоги

Запит на інформацію (Request for Information, RFI).

Мета RFI - зібрати ринкові опції, підходи до міграції та порядок цін. Документ не є запитом фінальної комерційної пропозиції та не створює зобов'язань сторін.

1. Контекст і коротко про поточний бот

Фонд використовує чат-бот у трьох месенджерах: Telegram, Viber, Facebook (Messenger). Критичний функціонал - база знань та письмові консультації спеціалістів через модуль «Зв'язок з юристом».

Поточна платформа (Pipe.bot) має операційні обмеження: оновлення сценаріїв скидає активні сесії, що особливо проблемно під час консультацій з оператором. Оновлення і збої не комунікуються завчасно.

2. Ціль майбутнього рішення

Отримати стабільну платформу/рішення для чат-бота, яке:

- збереже весь поточний функціонал для користувачів у 3 месенджерах без «болючого» переходу
- дасть зручний адмін-інтерфейс для спеціалістів без коду
- забезпечить операційну надійність
- налагодить підтримку та сповіщення про збої, забезпечить захист персональних даних та керування доступами
- дасть можливість розвитку та масштабування чатботу, включно з інтеграцією AI (за потреби).

3. Обсяг RFI (що просимо описати)

Просимо надати інформацію за розділами 4-8 нижче та заповнити матрицю порівняння (Додаток А).

4. Вимоги до каналів і користувацького досвіду (must-have)

- Підтримка Telegram, Viber, Facebook (Messenger) в одному рішенні або в єдиній керованій архітектурі з одним адмін-кабінетом.
- Збереження структури меню/кнопок та логіки відповідей. Можливість працювати зі сценаріями та базою текстів у реальному часі.
- Підтримка файлових вкладень (за потреби), посилань, довгих текстів, мульти-меню.



- Коректний fallback: якщо користувач пише текстом, система або розуміє намір, або коректно веде в меню без «тупика».

5. Операторський модуль для спеціалістів (must-have)

- Перехоплення діалогу оператором/спеціалістом з доступом до історії чату.
- Сповіщення про нові запити та зручна робота в робочі години (поза графіком - авто-відповідь/черга).
- Можливість передавати кейс між спеціалістами без втрати контексту.
- Мінімум: статуси кейсу (новий/в роботі/закрито), призначення відповідального, нотатки/теги.

6. Адміністрування, аналітика, інтеграції

- Інтуїтивний конструктор сценаріїв без програмування (ролі та права доступу).
- Оновлення текстів/категорій/статей у реальному часі з журналом змін.
- Аналітика: приріст користувачів по кожному каналу, топ-гілки/теми, конверсії сценаріїв, кількість звернень до спеціалістів.
- Експорт даних (CSV/Google Sheets) або API. Можливість налаштовувати події/вебхуки.

7. Надійність, підтримка, SLA

- Опис вашої служби підтримки: канали комунікації, години роботи, середній час реакції (SLA) та шляхи ескалації.
- Моніторинг і сповіщення: як ви інформуєте замовника про збої, зміни API/політик месенджерів, планові роботи та оновлення.
- Наявність механізму резервування/відмовостійкості та як саме обробляються інциденти.

8. Безпека та персональні дані

- Місце хостингу/юрисдикція, варіанти розміщення (за наявності) баз даних, політика зберігання даних.
- Шифрування даних під час передачі та зберігання (за наявності).
- Ролі доступу, 2FA (за наявності), журнали доступу (audit logs).
- Retention: строки зберігання листувань/вкладень, видалення/анонімізація на запит. Відповідність закону України “Про захист персональних даних”.

9. Міграція з поточної платформи (ключовий блок)

Просимо описати варіанти міграції та ризики, зокрема:

- Перенесення наявного функціоналу в повному обсязі: сценаріїв/дерев рішень, тестів, калькуляторів, меню, push-розсилок.



- Перенесення історії діалогів і вкладень або варіант архівації.
- Збереження бази користувачів: що реально можливо з точки зору правил месенджерів, і який план «м'якого переходу», якщо перенос неможливий.
- Збереження/заміна поточних посилань на ботів та сценарій редіректів/інформування.

10. Питання до постачальника (обов'язкові питання)

1. Яка ваша рекомендована архітектура для 3 месенджерів (єдина платформа чи комбінація)?
2. Які обмеження є саме для Facebook (Messenger) і які легальні технічні підходи ви використовуєте для їх врахування (офіційні інтеграції, політики Meta, вимоги до верифікації тощо)?
3. Як виглядає модуль адміністратора: черга, призначення, статуси, теги, шаблони?
4. Як організована аналітика та експорт: що є «з коробки», що доробляється?
5. Який підхід до ціноутворення: за Active users, Audience, повідомлення, операторів тощо?
6. Які строки та етапи міграції ви бачите для такого кейсу (оцінка діапазоном)?
7. Який склад команди з вашого боку та які ролі потрібні з боку Фонду?

11. Очікуваний формат відповіді на RFI

Просимо надати відповідь у форматі:

- Короткий опис рішення (1-2 стор.).
- Заповнений Додаток А (матриця порівняння).
- Діапазон вартості: щомісячний хостинг, міграція, навчання, доопрацювання функціоналу, підтримка.
- Кейс-референси (за наявності): 1-3 приклади подібних впроваджень.
- Юридичний формат співпраці та базові умови договору (коротко).

Додаток А. Матриця для порівняння (заповнюється постачальником)

	Критерій	Так/Ні/Обмеження	Як реалізовано / Коментар	Прайс / одиниця / нотатки
1	Telegram підтримка			
2	Viber підтримка			

3	Facebook (Messenger) підтримка			
4	Конструктор сценаріїв без коду			
5	Модуль адміністратора (перехоплення, історія)			
6	Черга/призначення/статуси/теги (для обробки звернень в Модулі адміністратора)			
7	Аналітика (приріст користувачів, топ-гілки, конверсії)			
8	Експорт CSV/Google Sheets/API			
9	Сповіщення про збої/зміни API/оновлення платформи			
10	SLA підтримки			
11	Безпека (2FA/ролі/audit logs)			
12	Міграція сценаріїв			
13	Міграція історії діалогів			
14	План переходу без втрати користувачів (якщо 1:1 перенос неможливий через правила каналів,			

	описіть план м'якого переходу)			
15	Щомісячна вартість хостингу			
16	Вартість міграції			
17	Вартість навчання			
18	Вартість доопрацювань (погодинка/пакети)			
19	Вартість підтримки (погодинка/пакети)			

Додаток В. Вихідні дані (для контексту)

Канали чат-бота:

- Telegram: https://t.me/IDP_advisor_bot
- Viber: https://chats.viber.com/idp_legal_advisor_bot
- Facebook (Messenger): <https://pipe.bot/facebook/11877>