DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

ЗАПИТ НА ОТРИМАННЯ ЦІНОВИХ ПРОПОЗИЦІЙ (ЗОЦП)
(Послуги)

НАЙМЕНУВАННЯ ТА АДРЕСА ФІРМИ	ДАТА: 19.02.2020
	НОМЕР: 55-2020-UNDP-UKR-RFQ-RPP

Шановний пане/Шановна пані:

Просимо Вас подати свою цінову пропозицію щодо розробки 4 інтернет-сайтів з мобільними додатками до сайту для Центрів надання інтегрованих соціальних послуг Управління соціального захисту Волноваської РДА, Соледарської міської ради Донецької області, Біловодської селищної ради, Білокуракинської селищної ради Луганської області

, як детально описано у Додатку 1 цього ЗОЦП. Готуючи свою цінову пропозицію, будь ласка, керуйтеся формою, наведеною в Додатку 2 до цього листа.

Цінові пропозиції можуть бути подані не пізніше 23:59 (за київським часом) 04.03.2020 ☒*електронною поштою,* ☐*кур'єрською поштою або* ☐*факсом* (оберіть належну клітинку) за наступною адресою:

Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй
[вставте адресу]
Procurement Unit
tenders.ua@undp.org

Цінові пропозиції, які подаються електронною поштою, повинні обмежуватися наступним чином: максимальний розмір 25 Мб, відсутність вірусів та не більше 5 електронних відправлень. Вони не повинні містити жодної форми вірусів або пошкодженої інформації, в противному випадку відповідні цінові пропозиції відхиляються.

Ви несете відповідальність за забезпечення того, аби Ваша цінова пропозиція надійшла на зазначену вище адресу не пізніше кінцевого терміну. Цінові пропозиції, отримані ПРООН після зазначеного вище кінцевого терміну, незалежно від причини, не розглядаються з метою оцінки. Якщо Ви подаєте свою цінову пропозицію електронною поштою, будь ласка, переконайтеся в тому, що вона підписана та наведена у форматі .pdf, не містить жодних вірусів або пошкоджених файлів.

Будь ласка, візьміть до уваги, наступні вимоги та умови щодо поставки вищеназваного товару/вищеназваних товарів: *[перевірте умову, яка застосовується до цього ЗОЦП, видаліть весь рядок, якщо умова не застосовна до товарів, що закуповуються]*

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Умови поставки [ІНКОТЕРМС 2010] *(Будь ласка, зв'яжіть це із прайс-листом)*	не застосовується	
Митне очищення, за потреби, здійснюється:	не застосовується	
Точна адреса/точні адреси місця/місць доставки (якщо декілька, вкажіть всі)	**У відповідності до умов ТЗ, Додаток 1**	
Бажаний для ПРООН експедитор, за наявності	Натисніть тут для введення тексту.	
Розподіл товарно-транспортних документів (*за використання послуг експедитора*)	Натисніть тут для введення тексту.	
Остання очікувана дата та термін поставки *(якщо строк поставки перевищує наведений в цьому рядку, ПРООН може відхилити пропозицію)*	**У відповідності до умов ТЗ, Додаток 1**	
Графік поставки	☒Вимагається ☐Не вимагається	
Вимоги до упаковки	не застосовується	
Вид транспорту	☐ ПОВІТРЯНИЙ	☐ НАЗЕМНИЙ
	☐ МОРСЬКИЙ	☐ ІНШИЙ ВАРІАНТ *[будь ласка, вкажіть]*
Бажана валюта Цінової пропозиції[1]	☒Долари Сполучених Штатів Америки ☐Євро ☒Місцева валюта: UAH	
Податок на додану вартість на Цінову пропозицію[2]	☐ Цінова пропозиція повинна включати ПДВ та інші застосовні непрямі податки ☒ Цінова пропозиція не повинна включати ПДВ та інші застосовні непрямі податки	
Необхідне післяпродажне обслуговування	☒Гарантія протягом мінімального строку1 рік ☒Технічна підтримка ☐Надання обслуговуючого підрозділу у випадках вивезення для обслуговування/ремонту ☐ Інші варіанти Наявність гарантійного сервісу в Україні	
Кінцевий термін подання Цінової пропозиції	Час завершення робочого дня, *04.03.2020 та 23:59 за київським часом*	
Всі документи, в тому числі каталоги, інструкції та керівництва з експлуатації мають бути складені цією	☒ Англійська ☐ Французька ☐ Іспанська	

[1] *Місцеві постачальники повинні дотримуватися всіх застосовних законів щодо ведення бізнесу у іншій валюті. Якщо пропозиція наведена у іншій валюті, ніж заявлена у вимогах, така валюта конвертується у бажану валюту ПРООН виключно на основі операційного обмінного курсу ООН, що діє на момент видачі ПРООН Замовлення на придбання.*

[2] *Це повинно узгоджуватися з умовами ІНКОТЕРМС, які вимагаються згідно із цим ЗОЦП. Крім того, ситуація із звільненням від сплати ПДВ в різних країнах різна. Будь ласка, відмітьте, що застосовне до офісу/підрозділу ПРООН, яким необхідні відповідні товари.*

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

мовою	☒ Інші варіанти Українська / Російська
Документи, які необхідно подати[3]	☒ Належним чином заповнені форми, як передбачено у Додатку 2 (Таблиці 1, 2, 3, 4) та у відповідності із переліком вимог у Додатку 1; ☒ Сертифікати якості (ISO і т.і.) за наявності; ☒ Останнє свідоцтво про реєстрацію підприємства; ☒ Остання довідка/довідка про сплату податків, видана податковим органом країни; ☐ Дозвіл діяти в якості агента з продажу, виданий компанії виробником (якщо Постачальник не є виробником) (буде перевагою); ☒ Свідоцтво про ексклюзивну дистрибуцію в країні (якщо застосовне та якщо Постачальник не є виробником) (буде перевагою); ☒ Інші варіанти Мінімум 2 рекомендаційні листи від попередніх клієнтів
Строк дії Цінових пропозицій, починаючи з дати подання	☒ 60 днів За виключних обставин, ПРООН може звернутися до Постачальника із запитом про продовження строку дії цінової пропозиції на більший період часу, ніж початково вказаний у цьому ЗОЦП. Після цього особа, що подає Пропозицію, підтверджує таке продовження строку у письмовій формі, жодним чином при цьому не змінюючи Цінову пропозицію.
Часткові Цінові пропозиції	☒ Не дозволяються ☐ Дозволяються -
Умови оплати	☐ 100% після завершення поставки товарів ☒ **У відповідності до умов ТЗ, Додаток 1**

[3] *Перші 2 пункти в цьому переліку обов'язкові для поставки імпортованих товарів*

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Критерії оцінки *[перевірте всі застосовні]*	☒ Відповідність технічним вимогам/повне дотримання вимог та найнижча ціна[4] Повнота післяпродажного обслуговування **Адміністративні вимоги:** ✓ Пропозиції мають бути подані у встановлений термін ✓ Пропозиції повинні відповідати необхідному строку дії пропозиції ✓ Пропозиції були підписані уповноваженою особою органом ✓ Пропозиції включають запитувану документацію компанії / організації, як зазначено вище у розділі «Документи для подання» **Технічні вимоги:** ✓ Офіційно зареєстрована компанія/організація; ✓ Принаймні 3 проекти з розробки веб-сайтів подібного характеру виконані за останні 4 роки; ✓ Розробка програмного забезпечення та мобільних додатків на Android та iOS,(Принаймні 2 проектів); ✓ Наявність кваліфікованих розробників програмного забезпечення; ✓ Досвід розробки веб-сайтів для місцевих органів влади; ✓ Досвід хостингу та обслуговування веб-сайтів. ☒ Повне прийняття ЗП/Загальних положень та умов контрактів http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html
ПРООН укладає контракт:	☒ Тільки з одним постачальником
Тип Контракту до підписання	☒ Замовлення на придбання послуг ☐ Довгострокова угода *(якщо підписується довгострокова угода, зазначте документ, згідно з яким відбувається замовлення. Наприклад, Замовлення на придбання і т.і.)* ☒ Інший тип/типи Контракту Договір на надання Товарів або Послуг
Особливі умови Контракту	☐ Анулювання ЗП/Контракту, якщо поставка/виконання затримується на 30 днів ☐ Інші варіанти Неустойка: до 0,1% від загальної суми контракту за кожен день затримки може бути застосовано на розсуд ПРООН
Умови здійснення платежу	☐ ☒ Взаємне письмове прийняття товарів / послуг на основі повної відповідності вимогам RFQ. При наданні оригіналів рахунку-фактури, акта приймання та податкової накладної (якщо застосовується).

[4] *ПРООН зберігає за собою право не укладати контракт з компанією, в пропозиції якої міститься найнижча ціна, якщо встановлено, що друга пропозиція із найнижчою ціною серед тих пропозицій, що відповідають заявленим вимогам, є значно кращою, а зазначена в ній ціна вище найнижчої ціни відповідної пропозиції не більше ніж на 10%, а також якщо ця різниця в ціні може бути в достатньому обсязі перекрита за рахунок бюджету. Термін «значно краща», який використовується в цьому положенні, означає пропозиції, які перевершують попередньо визначені вимоги, встановлені у специфікації.*

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Додатки до цього ЗОЦП[5]	☒ Технічне завдання (Додаток 1) ☒ Форма подання Цінової пропозиції (Додаток 2) ☒ Загальні положення та умови / Особливі умови (Додаток 3) https://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html ☒ Інші додатки Договір на надання Товарів або Послуг(Annex 4) Неприйняття Загальних положень та умов (GTC) є підставою для дискваліфікації з цього процесу закупівлі.
Контактна особа для направлення запитів (тільки письмові запити)[6]	*Відділ закупівель* *ПРООН Україна* *procurement.ua@undp.org, +38 044 2539363* Будь-яка затримка із відповіддю з боку ПРООН не повинна використовуватися як причина для продовження граничного строку подання, за виключенням тих випадків, коли ПРООН вирішує, що таке продовження необхідне, та повідомляє новий кінцевий термін особам, що подали Пропозиції.

Пропоновані пропозиції розглядаються з урахуванням повноти цінової пропозиції та дотримання в ній мінімальних вимог специфікації, описаних вище, а також вимог всіх інших додатків, в яких наводяться деталі потреб ПРООН.

Обирається та цінова пропозиція, яка відповідає всім специфікаціям та вимогам, в якій пропонується найнижча ціна, а також яка задовольняє всім критеріям оцінки. Будь-яка пропозиція, яка не відповідає вимогам, відхиляється.

ПРООН перераховує будь-яку невідповідність між ціною за одиницю та загальною ціною (ціна, яка отримується шляхом множення ціни за одиницю на кількість одиниць). Переважне значення має ціна за одиницю, а загальна ціна виправляється. Якщо постачальник не приймає остаточну ціну з урахуванням здійсненого ПРООН перерахунку та виправлення помилок, його цінова пропозиція відхиляється.

Після того, як ПРООН визначила пропозицію із найнижчою ціною, ПРООН лишає за собою право укласти контракт виключно на основі цін на товари в тому випадку, якщо вартість транспортування (фрахт та страхування) виявляється вищою, ніж вартість за оцінками ПРООН в разі надання відповідних послуг експедитором та страхувальником ПРООН.

Після отримання цінової пропозиції та в будь-який момент протягом строку її дії ПРООН не приймає жодних змін ціни внаслідок ескалації, інфляції, коливання курсів обміну валют або будь-яких інших ринкових факторів. ПРООН зберігає за собою право змінити (збільшити або зменшити) кількість товарів та/або послуг на момент укладання Контракту або Замовлення на придбання максимум до 25% (двадцяти п'яти відсотків) від загальної пропозиції, без будь-яких змін в ціні за одиницю товарів/послуг або інших положень та умов.

Будь-яке Замовлення на придбання, яке видається в результаті цього ЗОЦП, підпадає під дію Загальних положень та умов, що додаються. Проста дія із подання цінової пропозиції передбачає, що постачальник приймає без жодних питань Загальні положення та умови ПРООН, що додаються до цього документу як Додаток 3.

ПРООН не зобов'язана приймати жодну цінову пропозицію, укладати контракт/Замовлення на придбання, а також нести відповідальність за будь-які витрати, пов'язані із підготовкою та поданням цінової пропозиції Постачальником послуг, незалежно від результату та способу проведення процесу відбору.

---

[5] *У тих випадках, коли інформація доступна в Інтернеті, можна просто надати URL для цієї інформації.*

[6] *Цю контактну особу та адресу офіційно визначає ПРООН. Якщо запити направляються іншій особі (іншим особам) або на іншу адресу (інші адреси), навіть співробітників ПРООН, ПРООН не зобов'язана надавати відповідь, а також не може підтвердити отримання цих запитів.*

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Будь ласка, візьміть до уваги, що процедура ПРООН для подання протестів постачальниками передбачена для надання можливості оскарження тим особам або фірмам, з якими не уклали замовлення на придбання або контракт в процесі закупівлі на конкурентних засадах. У випадку, якщо Ви вважаєте, що до Вас поставились несправедливо, за наступним посиланням ви можете знайти детальну інформацію стосовно процедур, передбачених для подання протестів постачальниками: http://www.undp.org/procurement/protest.shtml .

ПРООН закликає кожного потенційного Постачальника запобігати конфліктам інтересів та уникати їх, повідомляючи ПРООН, якщо Ви (або будь-хто із афілійованих з Вами осіб чи співробітників) брали участь у підготовці вимог, розробки, оцінки вартості та іншої інформації, що використовується в цьому ЗОЦП.

ПРООН реалізує політику нульової толерантності щодо шахрайства та інших заборонених практик та прагне виявляти та врегульовувати всі подібні акти та практики по відношенню до ПРООН, а також до третіх сторін, які беруть участь у діяльності ПРООН. ПРООН очікує, що її постачальники будуть дотримуватись Кодексу поведінки Постачальників ООН, який можна знайти за цим посиланням: http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf

Дякуємо Вам та очікуємо отримання Вашої цінової пропозиції.

З повагою,

Sukhrob Kakharov

Сухроб Кахаров
Менеджер з операційної діяльності
19.02.2020

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Додаток 1

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ

НА РОЗРОБКУ ИНТЕРНЕТ-САЙТУ ТА МОБІЛЬНОГО ДОДАТКУ ЦЕНТРУ ІНТЕГРОВАНИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Назва проекту:	Програма ООН із відновлення та розбудови миру
Назва завдання :	Послуги з розробки 4 інтернет-сайтів з мобільними додатками до сайту для Центрів надання інтегрованих соціальних послуг Управління соціального захисту Волноваської РДА, Соледарської міської ради Донецької області, Біловодської селищної ради, Білокуракинської селищної ради Луганської області
Очікувана дата початку:	березень 2020
Тривалість контракту:	березень – червень 2020 (4 місяці)
Місце впровадження роботи:	Управління соціального захисту Волноваської РДА, Соледарська міська рада Донецької області, Біловодська селищна рада, Білокуракинська селищна рада Луганської області
Очікувані місця відвідування:	Селище Біловодськ та Білокуракине Луганської області, місто Волноваха та Соледар Донецької області.
Безпосередній керівник:	Спеціаліст із соціально-економічного розвитку Компоненту II «Місцеве самоврядування та реформа децентралізації влади в Україні» Програми ООН із відновлення та розбудови миру
Керівник другого рівня:	Програмний координатор (Компонент II «Місцеве самоврядування та реформа децентралізації влади в Україні»)

I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПРОЕКТ

Тривалий конфлікт на сході України має прямий і дуже негативний вплив на соціальну згуртованість, стійкість, життєдіяльність, безпеку громади та верховенство права. Визнаючи необхідність термінового вирішення проблем реконструкції, відновлення економіки та розбудови миру в районах, які безпосередньо та опосередковано постраждали від конфлікту, наприкінці 2014 року уряд України звернувся до міжнародної спільноти з проханням надати технічну допомогу та фінансову підтримку для оцінки пріоритетних потреб відновлення. Наприкінці 2014 року Організація Об'єднаних Націй (ООН), Світовий банк (СБ) та Європейський Союз (ЄС) провели Оцінку відновлення та побудови миру, яка була схвалена Кабінетом Міністрів у середині 2015 року.

Програма розвитку ООН (ПРООН) була активною і присутньою на сході України протягом останнього десятиліття, до початку конфлікту, з акцентом на розвиток громад, розвиток громадянського суспільства та захист навколишнього середовища. Робота над вирішенням конкретних проблем, пов'язаних з розвитком конфлікту, що обговорювалися вище, побудована на цьому попередньому завданні, налагоджених партнерствах і розпочата у 2015 році через Програму ООН із відновлення та розбудови миру (UNRPP). UNRPP є багатосторонньою донорською рамковою програмою, сформульованою та очолюваною ПРООН у співпраці з урядом України та у співпраці з низкою партнерських установ ООН (UN Women, FAO, UNFPA).

UNRPP була розроблена з метою реагування на причини та наслідки конфлікту та їх пом'якшення. Вона базується на результатах Оцінки відновлення та побудови миру і узгоджується з Державною цільовою програмою відновлення, а також з двома обласними стратегіями розвитку до 2020 року. UNRPP передбачає три основи для діяльності: 1) відновлення інфраструктури та економіки; 2) підтримка місцевого самоврядування та пов'язане з цим нарощування потенціалу; 3) соціальна стійкість та розбудова миру. Вона є невід'ємною складовою Загальнодержавної Програми ПРООН і, таким чином, повністю узгоджується з Рамковою угодою партнерства ООН. Вона тісно пов'язана з програмою «Демократичне управління та реформи», що діє на національному рівні та в усіх регіонах України, і узгоджується з Цілями сталого розвитку, зокрема, ЦСР 16 (Мир, правосуддя та сильні інституції).

Як програма, що реалізується на регіональному рівні, та спеціально розроблена для постраждалого від конфлікту сходу України, UNRPP вирішує ключові потреби стабілізації, розбудови миру, економіки та управління після початку конфлікту. Вона враховує можливості, що закріплені в Мінському протоколі у вересні 2014 року та

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

поновлення його положень про припинення вогню (останнє припинення вогню було узгоджено в березні 2018 року), а також повністю адаптовано до напряму гуманітарного розвитку.

Імплементація Програми відбувається за такими ключовими компонентами Програми, які відображають пріоритетні потреби регіону:

Компонент 1: Відновлення економіки та відновлення критичної інфраструктури
Компонент 2: Реформа місцевого врядування та реформа децентралізації
Компонент 3: Безпека громади та соціальна згуртованість.

Програма, яка працює на основі механізму об'єднаного фінансування, дотримується багатосекторального програмного підходу та впроваджується з використанням методології на основі територій. Це єдина універсальна основа для 10 проектів, що фінансуються 13 міжнародними партнерами і коштує близько 80 мільйонів доларів США.

У жовтні 2018 року чотири агенції ООН (ПРООН, ООН Жінки, Продовольча та сільськогосподарська організація ООН і Фонд ООН у галузі народонаселення) підписали новий спільний проектний документ, що фінансується ЄС. Загальна мета проекту - відновити ефективне управління та сприяти примиренню в кризових громадах Донецької та Луганської областей України, підвищуючи таким чином довіру та легітимність органів місцевого самоврядування у контрольованих урядом районах. Це сприятиме зміцненню миру та допоможе запобігти подальшій ескалації конфлікту в Україні через ефективну та відповідальну децентралізацію, гендерно-орієнтоване планування відновлення та рівний доступ до послуг, а також підвищену безпеку громад та соціальну згуртованість.

Ці зусилля будуть спрямовані на досягнення наступних конкретних цілей:

1. Посилення місцевого потенціалу для гендерно-відповідальної децентралізації та адміністративних реформ для покращення управління, місцевого розвитку та надання послуг.

2. Стимулювання зайнятості та економічне зростання шляхом надання допомоги мікро-, малим та середнім підприємствам (ММСП) через послуги з розвитку бізнесу, орієнтовані на попит, та професійне навчання.

3. Посилити соціальну згуртованість та примирення шляхом просування громадських ініціатив.

4. Підтримка секторальних реформ та структурних змін у сфері охорони здоров'я, освіти та критичної громадської інфраструктури з метою пом'якшення прямих наслідків конфлікту.

5. Підтримка впровадження Програми відновлення Європейського Інвестиційного Банку.

В ході реформи із децентралізації влади в Україні та реформи адміністративно-територіального устрою повноваження щодо соціального захисту та соціального обслуговування населення передаються на місцевий рівень. Нажаль готовність органів місцевого самоврядування виконувати покладені на них повноваження в цьому напрямку є досить на низькому рівні. Важливими є питання формування інтегрованої системи надання соціальних послуг в громаді та налагодження системи ефективного планування та управління системою надання соціальних послуг із залучення мешканців до оцінки якості надання послуг та визначення рівня потреб.

Задля вирішення даного питання в межах реалізації пілотної ініціативи по створенню центру інтегрованих соціальних послуг в чотирьох громадах Донецької та Луганської областей передбачається закупити послуги з розробки інтернет-сайту районного управління соціального захисту населення Волноваської РДА , Соледарської міської ради Донецької області та Біловодської та Білокуракинської селищної ради Луганської області та мобільного додатку до нього.

II. **ОСНОВНІ ЦІЛІ ЗАВДАННЯ**:

Мета проекту

Створення інформаційного ресурсу для отримувачів та надавачів соціальних послуг, який буде мати сучасний дизайн, максимально комфортний у використанні для людей з різним рівнем навичок роботи з гаджетами, та наповнений всіма необхідними даними для ознайомлення з надаваними в громаді видами соціальної підтримки та їх подальшого використання відповідно до основних вимог з розробки інтернет-сайту та мобільного додатку (Додаток 1) .

Завдання:

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

- Створити можливості для он-лайн комунікації та взаємодії суб'єктів надання соціальних послуг з жителями громади;
- Надати жителям громади, користувачам соціальних послуг інструменти для зворотного зв'язку щодо якості послуг, потреб в послугах, рекомендацій з оптимізації процесів надання чи змісту самих соціальних послуг;
- Об'єднати всю інформації про соціальні послуги/виплати тощо, які надаються в громаді (або на державному рівні) на одному інформаційному ресурсі для спрощення процедури доступу до необхідної соціальної допомоги жителям громади;
- Створити майданчик для залучення некомунальних/недержавних надавачів послуг до забезпечення соціальної підтримки в громаді: громадські організації, фізичні особи, комерційні структури, міжнародні організації тощо;
- Надати детальну інформацію про всі процедури отримання послуг (покрокові алгоритми) для самостійного використання отримувачами соціальних послуг;
- Інформування про різні варіанти доступу до послуг: запис за телефоном, особисте відвідування тощо;
- Розглянути можливість побудови інфраструктури для забезпечення інформаційно-технологічної взаємодії інформаційних систем, що використовуються для надання послуг;

Шляхи досягнення мети:

- зручна та інтуїтивно зрозуміла навігація сайту та мобільного додатку;
- візуально привабливий дизайн, структура сайту та мобільного додатку забезпечує доступ до розділів сайту з мінімальною кількістю переходів;
- акценти сайту та мобільного додатку орієнтовані на подачу інформації про соціальні послуги, виплати, місцеві програми соціального захисту, зміни законодавства та зручність користування;
- можливість зворотного зв'язку та отримання відповідей на запитання в он-лайн режимі;
- можливість реєстрації та відправки звернень через електронні приймальні.

Цільова аудиторія:

1. Мешканці громади, які хочуть дізнатися достовірну інформацію про державні та місцеві програми соціальної підтримки;
2. Внутрішньо переміщені особи, які проживають на території громади;
3. Особи/родини, які знаходяться в складних життєвих обставинах та є отримувачами соціальних послуг;
4. Мешканці громади, які мають потребу в соціальній підтримці, проте прагнуть дізнатися про існуючі послуги для самостійного вирішення ситуації, що склалася;
5. Працівники органів місцевого самоврядування та комунальних підприємств міста, які задіяні в процедурі ведення випадку чи перенаправлення осіб/сімей в складних життєвих обставинах;
6. Органи влади, які є розпорядниками програм з надання послуг;
7. ЗМІ місцевого, регіонального та національного рівня, які прагнуть висвітлити існуючі види соціальної допомоги;
8. Представники місцевих громад, громадських організацій, які є надавачами соціальних послуг.

III. ОПИС РОБІТ:

Етап 1

Збір, аналіз та систематизація інформації (контенту) в 4 громадах. Погодження технічного завдання, дизайну веб-сайту та мобільного додатку для кожної громади. Надано та затверджено ПРООН початковий звіт.

Етап 2

Розроблена бета-версія інформаційної платформи (IGIP) та додатку локалізації мобільного GPS для 4 громад . підготовлено та надано на затвердження ПРООН перший проміжний звіт щодо виконаної роботи.

Етап 3

Розроблена остаточна-версія інформаційної платформи (IGIP) та додатку локалізації мобільного GPS для 4 громад. Підготовлено та надано на затвердження ПРООН другий проміжний звіт щодо виконаної роботи.

Вимоги до підтримки та хостингу сайту та мобільного додатку:

- Виконавець повинен забезпечити хостинг сайту в інфраструктурі Українського хостинг провайдера (провайдер повинен бути узгоджений з Замовником) мінімум на 2 роки.

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

- Зареєструвати та сплатити використання доменного імені мінімум на 2 роки (провайдер та доменне ім’я має бути узгоджено з замовником).
- Сприяти передачі можливості доступу та використання хостингу та доменного імені відповідно Управлінню соціального захисту населення Волноваської РДА, Соледарської міської ради, Біловодської селищної ради, Білокуракинської селищної ради.
- Для публікації мобільного додатку Виконавець повинен зареєструвати акаунти на сервісах Google Play та App Store строком на 2 роки та сприяти передачі можливості доступу та використання зареєстрованих акаунтів Управлінню соціального захисту населення Волноваської РДА, Соледарської міської ради, Біловодської селищної ради, Білокуракинської селищної ради.

Етап 4

Розроблено інструкції з модерування сайту і мобільного додатку та проведено інструктаж модераторів сайту з числа персоналу УСЗН Волноваської РДА, Соледарської міської ради, Біловодської та Білокуракинської селищних рад. Проект передано у власність Замовнику. Підготовлено та надано на затвердження ПРООН фінальний звіт.

IV. ПРИЙМАННЯ РОБІТ

Факт створення інформаційного ресурсу для отримувачів та надавачів соціальних послуг фіксується за допомогою прийняття та перевірки Замовником звіту про виконання робіт Виконавцем та підтверджується Сторонами підписаним уповноваженими представниками Сторін відповідними актами.

Роботи з впровадження і налаштування інформаційного ресурсу для отримувачів та надавачів соціальних послуг виконуються Виконавцем поетапно згідно погодженого сторонами календарного плану відповідно до технічних вимог. Моментом передачі-приймання Робіт/Послуг по кожному етапу буде вважатись момент підписання між ПРООН та Виконавцем двостороннього акту виконаних Робіт / наданих Послуг і передачі вихідного програмного коду, які стосується Робіт/Послуг. Виконавець в ході проекту повинен надати Замовнику на користь Бенефіціарів вичерпну і відповідну документацію/інформацію, яку останній може потребувати для ефективного використання і обслуговування ресурсу: Опис програми, інструкції користувача, адміністраторів системи, тощо.

V. ВИМОГИ ДО ГАРАНТІЙНОГО СУПРОВОДУ РЕСУРСУ

Виконавець зобов'язується надати гарантії якості наданих послуг у вигляді гарантійного (технічного) супроводу протягом 12 (дванадцяти) місяців з дати підписання підсумкового акту здачі-приймання наданих послуг, що включає в себе технічну підтримку, усунення помилок, збоїв в роботі ресурсу, консультаційну підтримку, сприяти реєстрації прав власності на розроблений продукт за узгодженням із Замовником .
Гарантійний технічний супровід не передбачає додаткових фінансових затрат Замовника та Бенефіціара.

Під терміном гарантійного супроводу розуміється період часу, що починається з моменту завершення надання послуг за Договором, протягом якого Виконавець зобов'язується щодо впровадженого інформаційного ресурсу надавати послуги щодо усунення виявлених технічних помилок (дефектів), усунення нештатних ситуацій (збоїв і відмов) в такому обсязі:

- організація «гарячої лінії» по телефону та електронною поштою з метою прийому і обробки інформації про інциденти (технічні помилки, дефекти) і позаштатних ситуаціях в роботі системи в робочі дні з 9 до 18 годин;
- аналіз і класифікація інформації про інциденти (технічні помилки, дефекти) і позаштатні ситуації в роботі системи, вироблення з відповідальним співробітником об'єкта впровадження програмного забезпечення пропозицій по термінах і способів їх усунення;
- при необхідності внесення змін до Системи з метою усунення виявлених технічних помилок (дефектів) і надання Замовнику оновлень Системи, оформлених згідно з вимогами цього технічного завдання;
- при необхідності здійснення заміни неякісного (в тому числі не відповідає вимогам цього Технічного завдання) ПЗ (програмного забезпечення), поставленого Виконавцем.

Гарантійний супровід включає в себе наступні послуги:

а) Роз'яснення в частині:
- загальних підходів до установки ПЗ;
- загальних підходів до адміністрування ПЗ;
- загальних підходів до роботи користувачів з ПЗ.

б) Консультації технічної підтримки:
- загальні рекомендації по налаштуванню ПЗ;
- послуги з перевірки правильності заповнення налаштувань програмного забезпечення.

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

в) Індивідуальні консультації аналітика технічної підтримки по наповненню встановленого програмного забезпечення інформацією:

- по налаштуванню процесу надання послуг;
- за описом і наповненню довідників і класифікаторів програмного забезпечення (загальні рекомендації).

г) Віддалене адміністрування ПЗ, при виникненні проблем його функціонування в разі, якщо ці проблеми не вдалося вирішити шляхом консультацій інженера технічної підтримки (віддалений доступ повинен бути наданий представником Замовника, що відповідає за вирішення даного питання), при цьому в обов'язки Виконавця не входять задачі адміністрування системного та стороннього ПЗ;

д) Індивідуальні консультації фахівців Замовника з доопрацювання рішення, що не приводить до зміни режиму роботи Системи в цілому.

Протягом всього терміну технічного супроводу Виконавець зобов'язаний розглядати зауваження Замовника до Системи (в рамках вимог, викладених в цьому документі) і вживати заходів щодо усунення помилок програмного забезпечення або його налаштувань, виконаних в ході виконання договору, і які є наслідком неякісного надання послуг Виконавцем.

У разі наявності збоїв в роботі програмного забезпечення протягом терміну надання гарантії Виконавець зобов'язаний протягом 10 днів усунути зауваження Замовника до функцій Системи і протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин, при наявності технічної можливості, з часу виявлення збою в роботі Системи зобов'язаний відновити її працездатність.

VI. ТРИВАЛІСТЬ РОБОТИ

Тривалість робіт не повинна перевищувати 4 місяці з дати підписання контракту обома сторонами.
Наступні результати будуть досягнуті Виконавцем:

№	Результат	Терміни
1.	Збір, аналіз та систематизація інформації в 4 громадах. Погодження технічного завдання, дизайну веб-сайту та мобільного додатку. Прийнято та затверджено ПРОН початковий звіт.	4 тижні після початку виконання завдання
2.	Розроблена бета-версія інформаційної платформи (IGIP) та додатку локалізації мобільного GPS для 4 громад . Прийнято та затверджено ПРООН перший звіт щодо виконаної роботи.	12 тижнів після початку виконання завдання
3.	Розроблена остаточна-версія інформаційної платформи (IGIP) та додатку локалізації мобільного GPS для 4 громад. Прийнято та затверджено ПРООН проміжний звіт щодо виконаної роботи	16 тижнів після початку виконання завдання
4.	Розроблено інструкції з модерування сайту та мобільного додатку та проведено інструктаж модераторов сайту з числа персоналу УСЗН Волноваської РДА, Соледарської міської ради, Біловодської та Білокуракинської селищних рад.	17 тижнів після початку виконання завдання

VII. ЦІНОВА ПРОПОЗИЦІЯ І ГРАФІК ПЛАТЕЖІВ

Вартість контракту залишається фіксованою на період дії договору.
Претенденти повинні включати всі витрати, пов'язані з виконанням робіт в їх ціновій пропозиції (наприклад, закупівля матеріалів і устаткування, відрядження, проживання, заробітну плату співробітників тощо).
Претенденти повинні надати свої цінові пропозиції в наступному форматі.

№	Вид робіт	Одиниця виміру	*Ціна за одиницю, валюта, без урахування ПДВ*	*Вартість, валюта, без урахування ПДВ*
1	Збір, аналіз та систематизація інформації (контенту) в 4-х громадах	4		
2	Розробка бета-версі інформаційної платформи (IGIP) та додатку локалізації мобільного GPS для 4 громад	4		
3	Розробка остаточної-версії інформаційної платформи (IGIP) та додатку локалізації	4		

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

	мобільного GPS для 4-х громад			
4	Розробка інструкції з модерування сайту і мобільного додатку	4		
5	Проведення інструктажу модераторів сайту з числа персоналу 4-х громад	4		
6	Реєстрація та оплата використання доменного імені мінімум на 2 роки	4		
7	Реєстрація та оплата використання акаунтів на сервісах Google Play та App Store строком на 2 роки	4		
8	Реєстрація та оплата використання хостингу мінімум на 2 роки	4		
…				
	ВСЬОГО,			

ПРООН виплачує домовлену суму 4 траншами за умови досягнення результатів, зазначених вище:

• 20% від загальної суми платежів після виконання завдань етапу №1 та досягнення результатів №1
• 20% від загальної суми платежів після виконання завдань етапу №2 та досягнення результатів №2
• 50% від загальної суми платежів після виконання завдань етапу №3 та досягнення результатів №3
• 10% від загальної суми платежів після виконання завдань етапу №4 та досягнення результатів №4

Виплати будуть виконуватися після повного завершення та прийняття результатів робіт відповідно до сертифіката платежів, наданого спеціалісту із соціально-економічного розвитку.

VIII. ВИМОГИ МОНІТОРИНГУ ТА ЗВІТУВАННЯ

Підрядник повинен звітувати перед спеціалістом із соціально-економічного розвитку компоненту розвитку місцевого самоврядування та реформи децентралізації Програми ООН із відновлення та розбудови миру.

Усі звіти до ООН RPP подаються в електронному вигляді (Формати: * .docx, * .xlsx, * .pptx, * .pdf) на електронному джерелі або у формі електронного зв'язку із доданим кінцевим продуктом. Звіти слід готувати українською мовою.

Текстові матеріали подаються у вигляді структурованих документів у форматах * .PDF та * .DOC.

Виконавець повинен дотримуватись системи моніторингу, оцінки та забезпечення якості, що застосовується ООН RPP, а також надавати необхідну інформацію, звіти та статистику відповідно до заздалегідь встановленого графіку або якнайшвидше (у розумні строки).

Після завершення всіх робіт, Підрядник подає ООН RPP остаточний звіт, включаючи повний опис виконаних робіт та результатів.

IX. ДОСВІД ТА КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ

- Юридична особа або ФОП з дійсною реєстрацією (для українських організацій – організація має бути зареєстрована на території, що контролюється урядом України).
- Принаймні 3 проекти з розробки веб-сайтів подібного характеру виконані за останні 4 роки
- Розробка програмного забезпечення та мобільних додатків на Android та iOS,(Принаймні 2 проектів).
- Наявність кваліфікованих розробників програмного забезпечення (HTML, Java Script та CSS), розробників баз даних та / або інтерфейсів користувача, дизайнера та технічного персоналу для виконання робіт. Повинно бути надано резюме персоналу, що підтверджує принаймні 3-х річний досвід роботи в аналогічних завданнях.
- Досвід розробки веб-сайтів для місцевих органів влади.
- Попередній досвід у розробці IT-рішень для ЦНАП стане перевагою.
- Досвід хостингу та обслуговування веб-сайтів.

X. ПРОЦЕС ВІДБОРУ:

Претенденти повинні надати докладну інформацію з наступних питань:

Наявність досвіду з розробки веб-сайтів подібного характеру, а також програмного забезпечення та мобільних додатків на Android та iOS за останні 4 роки:

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

№	Ім'я клієнта і адреса	Тривалість проекту		Вартість проекту (USD)	Короткий опис послуг, що надавалися
		Дата початку	Дата завершення		

Наявність кваліфікованого персоналу, що буде залучено до реалізації цього завдання:

№	Ім’я члена персоналу	Кваліфікація	Років відповідного досвіду роботи	Статус (постійний / тимчасовий)
1				
2				
3				
…				

Графік виконання робіт за контрактом

№	Найменування виду робіт	Термін початку виконання робіт з дати підписання договору	Тривалість робіт
1			
2			
3			
…			

Додатки до ТЗ

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Додаток 1

Основні вимоги до змісту послуги з розробки інтернет-сайту та мобільного додатку

1. Вимоги до налаштування програмного забезпечення про відповідність нормативної документації.

Персональний кабінет мешканця для надання електронних послуг повинен відповідати вимогам наступних нормативних документів:

- Закону України “Про звернення громадян”;
- Закону України “Про інформацію”;
- Закону України “Про захист персональних даних”;
- Закон України “Про електронні документи та електронний документообіг”;
- Закону України “Про електронний цифровий підпис”;
- Закону України “Про соціальні послуги”;
- Закон України “Про доступ до публічної інформації”.
- Указ Президента України від 07.02.2008 №109 / 2008 року «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування»
- Накази Міністерства соціальної політики України Про затвердження державних стандартів соціальних послуг: № 514 від 18.05.2015р., № 678 від 02.07.2015р., № 1261 від 30.12.2015р., № 318 від 31.03.2016р., № 716 від 01.07.2016р., № 1044 від 21.09.2016р., № 912 від 10.09.2015р., № 537 від 03.09.2012р.,

Постанова Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 №3 «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»

- Порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади, затвердженого наказом Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.2002 №327 / 225;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 №55 «Деякі питання документування управлінської діяльності»
- Положення про наборах даних, які підлягають публікації в формі відкритих даних, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 21.10.2015 №835
- Порядок використання електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 №1452
- НД ТЗІ 2.5-010-03 Вимоги до захисту WEB-сторінки від несанкціонованого доступу, затверджених наказом Департаменту спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації Служби безпеки України від 02.04.2003 №33 (зі змінами)
- Програмні рішення повинні відповідати умовам міжнародних договорів, ратифікованих Україною.

2 Вимоги до дизайну

2.1. Загальні вимоги до дизайну

- Тип проекту – інтерактивний портал та інтерактивний мобільний додаток.
- Попередньо мають бути зроблені прототипи основних сторінок, за якими будуть розроблені дізайн-макети.
- Сайт та мобільний додаток по сприйняттю повинні бути: інформаційними, стильними, сучасними.
- Дизайн код сайту повинен відповідати Постанові Кабінету Міністрів України № 493 від 12 червня 2019 р. «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади»
- Акценти сайту повинні бути орієнтовані на подачу інформації, зручність користування.

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

- Всі сторінки сайту повинні бути орієнтовані для найкращого відображення на ширину екрану 1280 px та 1000 px.
- Сайт має бути адаптивним, пристосованим до сенсорних та мобільних пристроїв.
- Використання елементів анімації і векторної графіки – дизайнер визначає на свій розсуд.

2.2. Очікуванні результати розробки дизайну:

- Дизайн-макет головної сторінки и меню сайту та макет мобільного додатку
- Дизайн-макети розділів сайту з динамічним контентом
- Дизайн-макет стандартної сторінки зі статичним контентом з набором стилів елементів сторінки
- Основний шрифт
- Заголовок
- Нумерований (в тому числі багаторівневий)
- Гіперпосилання
- Зноска
- Стиль виділення «Важливо»
- Стиль оформлення таблиць

3. Користувачі та ролі

Виділяється дві категорії користувачів сайту Центру надання соціальних послуг:
1. Зовнішні користувачі
2. Внутрішні користувачі

Зовнішні користувачі складаються із наступних груп користувачів:
1. неавторизовані відвідувачі - доступна можливість перегляду контенту та отримання відповідей на запитання через зворотній зв’язок
2. авторизовані користувачі - доступна можливість управління своїми підписками та відправка звернень через електронні приймальні.

Внутрішні користувачі складаються із наступних груп користувачів:
- експерти розділів (редактори, модератори, провайдери послуг) – користувачі, що входять в дану групу, можуть наділятися наступними можливостями: створення контенту, публікації контенту, створення додаткових сторінок зі статичним контентом.
- адміністратори - користувачі, що входять в дану групу, можуть наділятися наступними можливостями: управління контентом в усіх розділах, управління структурою сайту, структурою меню, управління групами та правами користувачів і т.д.

Для кожного внутрішнього користувача Адміністратором визначається склад модулів сайту, в яких користувач може управляти контентом виходячи із структури сайту та привілеїв, що надані йому ролями, які йому призначив адміністратор. В адміністративному розділі управління сайтом для Адміністратора повинна бути доступна інформація в табличному вигляді для всіх користувачів системи з вказівкою їх ролей.

4. Послуги з навчання.

Виконавець повинен розробити наступні навчальні матеріали у відповідності до ролей користувачів :
- методика (програма) навчання адміністраторів системи та експертів розділів;
Навчальні матеріали повинні вирішувати наступні завдання:

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

- формування у користувачів розуміння загального процесу надання послуг в цілому, від моменту прийому документів від заявника до надання йому відповіді (результату);
- формування у користувачів практичних навичок, необхідних для роботи з порталом соціальних послуг;
- формування у адміністраторів практичних навичок, необхідних для налаштування послуг та наповнення довідників сайту.
- ознайомлення адміністраторів з основними структурними компонентами порталу;
- формування у адміністраторів сайту практичних навичок, необхідних для налаштування порталу, створення нових користувачів, підключення організаційних одиниць, налаштуванням нових послуг, налаштування доступу до нових електронних сервісів, створення статистичних та аналітичних звітів;
- аналіз типових помилок та їх наслідків, що зустрічаються при налаштуванні сайту соціальних послуг.

5. Вимоги до проведення навчання.

Під навчанням розуміється проведення заходів щодо передачі практичних навичок, що включають:
- розробку та передачу Замовнику методику (програму) навчання;
- проведення тренінгу щодо передачі практичних навичок з підтримки та адміністрування сайту;
- проведення тренінгу для Адміністраторів та експертів по роботі з порталом (візуальна частина системи) для групи ключових користувачів;

Загальний термін проведення навчання - не менше восьми годин.

Для забезпечення належного рівня автоматизації, повноцінного використання функціоналу та високої якості наданої користувачам інформації та послуг, Замовник формує групу Адміністраторів та експертів Центру надання інтегрованих соціальних послуг.

Організаційні заходи, пов'язані з наданням для проведення навчання приміщень, Замовник здійснює самостійно.

6. Структура проекту

6.1. Структура головної сторінки сайту:

Головна сторінка містить пункти меню про Центр надання інтегрованих соціальних послуг, нормативну базу, актуальну інформацію, Хто допомагає в громаді (карта соціальних послуг), новини, зворотній зв'язок, реєстрацію на сайті, місцеві програми соціального захисту, законодавчі зміни, меню тематичних розділів, часті питання, партнери, контакти, пошук

6.2. Структура розділів:

Адміністратор повинен мати можливість керувати кількістю пунктів на кожному рівні сайту, крім першого. В таблиці надана первинна пропонована структура сайту (в ході уточнення вимог в рамках проекту структура може бути скоригована)

Розділ	**Підрозділ 1**	**Підрозділ 2**	**Підрозділ 3**	**Опис**
Назва та логотип				Над назвою з логотипом справа з гори розташовані: Посилання для реєстрації на сайті Пошукова система Зворотній зв’язок, вниз відкривається другий рівень (скарги, пропозиції, оцінка роботи) Встати в чергу на послугу – для зареєстрованих на айті користувачів

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Блок розділів меню				На головній сторінці відображаються пункти меню першого рівня, які відкриваються при натисненні: Хто потребує допомоги, хто допомагає в громаді послуги, новини, часті питання
Блок з панорамним фото				Відображає в випадковому порядку одне із завантажених панорамних фото з можливостю перегортання для перегляду інших зображень Поверх фото справа відображається актуальна інформація
Хто потребує допомоги	Соціальні групи	– сім'ї, діти, молодь, та особи, які знаходяться у складних життєвих обставинах; – особи з числа випускників інтернатних закладів; – діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, особи з їх числа, а також їх біологічні батьки, опікуни, піклувальники, прийомні батьки, батьки-вихователі та усиновлювачі; – особи з інвалідністю; – особи, які звільнилися з місць позбавлення волі; – особи, які зазнали жорстокості та насильства, постраждали від торгівлі людьми, залучалися до	Порядок отримання соціальної послуги: – особа або її законний представник, звертається безпосередньо до комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Новопсковської селищної ради». Звернення приймають фахівці відділу соціальної роботи Центру. Якщо питання порушене особою відноситься до компетенції фахівців відділу, тоді ними оцінюються потреби особи у наданні їй соціальних послуг, якщо ні, то особа перенаправляється до компетентних органів чи установ.	У розділі публікується та відображається перелік соціальних груп, які потребують допомоги та порядок отримання соціальної послуги

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

		найгірших форм дитячої праці; – особи, які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям, стихійним лихом, катастрофою і зареєстровані в державній службі зайнятості, як такі, що шукають роботу (і мають на своєму утриманні неповнолітніх дітей, дітей з інвалідністю, осіб похилого віку, осіб з інвалідністю), якщо середньомісячний сукупний дохід їх сімей нижчий ніж прожитковий мінімум для сім'ї.	По кожному зверненню застосовується індивідуальний підхід у виборі виду соціальної послуги, яку потребує особа задля її виходу зі складних життєвих обставин. В залежності від виду соціальної послуги, що буде надаватися особі, фахівці відділу збирають необхідні документи, та готують пропозиції щодо надання соціальних послуг. Після цього керівником Центру приймається рішення про надання соціальної послуги.	
Хто допомагає	РАЙОННИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ДЛЯ СІМ'Ї, ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ	Соціальні послуги: -соціальний супровід; - консультування; -соціальна профілактика; - соціальна інтеграція та реінтеграція; - соціальна адаптація; - соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування; - кризове та екстрене втручання; - представництво	Особи в яких складних життєвих ситуаціях отримують послуги/які уразливі особи чи сім’ї отримують послуги: Особи, сім’ї, діти, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.	У розділі публікується та відображається перелік організацій та установ, що надають соціальні послуги, особам, які опинилися у складних життєвих обставинах відповідно до карти надавачів соціальних послуг - Додаток

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

		інтересів; -Посередництво (медіація).		
Послуги				Іконки з переліком соціальних послуг (меню тематичних розділів) для різних категорій населення розташовуються в центральній частині головної сторінки. За допомогою цього списку здійснюється увага користувача на ту чи іншу потрібну соціальну послугу:
	Субсидії	Призначення субсидій на житлово-комунальні послуги		категорія осіб, які мають право на отримання послуги перелік документів, необхідних для отримання послуги порядок подання документів підстави та умови отримання послуги підстави для відмови платність або безоплатність послуги строк надання послуги результат надання послуги можливі способи отримання відповіді (результату) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги суб’єкт надання послуги бланк заяви та зразок заповнення
	Компенсації та допомоги	Отримання соціальних допомог та компенсацій	Призначення компенсації за послуги муніципальної няні Призначення допомоги на осіб, які доглядають за хворими дітьми, якім не встановлено	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

			інвалідність Призначення державної соціальної допомоги дитині померлого годувальника Призначення допомоги у зв’язку із вагітністю та пологами незастрахованим особам І т.д.	Платність або безоплатність послуги Строк надання послуги Результат надання послуги Можливі способи отримання відповіді (результату) Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги Суб’єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
	Переміщені особи	Соціальний захист внутрішньо перемішених осіб	Прийом документів на виплату одноразової грошової допомоги Оформлення та видача довідки при взяття на облік внутрішньо переміщеної особи Призначення щомісячної адресної допомоги для покриття витрат на проживання	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови Платність або безоплатність послуги Строк надання послуги Результат надання послуги Можливі способи отримання відповіді (результату) Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги Суб’єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
	Пільги	Надання пільг	Видача листа талонів на право одержання особам з інвалідністю внаслідок війни та учасникам Революції Гідності проїзних документів (квитків) Надання пільг на	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови Платність або безоплатність послуги

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

			придбання твердого полива та скрапленого газу	Строк надання послуги Результат надання послуги Можливі способи отримання відповіді (результату) Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги Суб'єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
	Санаторно-курортне лікування	Санаторно-курортне лікування окремих категорій громадян	Призначення грошової компенсації за самостійне санаторно-курортне лікування громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи Забезпечення санітарно-курортними путівками осіб з інвалідністю з дитинства та осіб з інвалідністю загального захворіння І т.д.	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови Платність або безоплатність послуги Строк надання послуги Результат надання послуги Можливі способи отримання відповіді (результату) Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги Суб'єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
	Засоби реабілітації	Забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації	Видання направлення на забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших окремих категорій населення	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови Платність або безоплатність послуги Строк надання послуги Результат надання

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

				послуги Можливі способи отримання відповіді (результату) Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги Суб’єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
	Пенсійне забезпечення	Видача пенсійних посвідчень	Оформлення документів, видача довідок, прийом документів для зміни способу виплат і т.д.	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови Платність або безоплатність послуги Строк надання послуги Результат надання послуги Можливі способи отримання відповіді (результату) Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги Суб’єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
	Захист дітей	Соціально-правовий захист дітей	Створення прийомної сім’ї з влаштуванням до неї дитини-сироти, або дитини позбавленої батьківського піклування Припинення опіки, піклування за зверненням законних представників Консультування потенційних	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови Платність або безоплатність послуги Строк надання послуги Результат надання послуги Можливі способи

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

			опікунів/піклувальників І т.д.	отримання відповіді (результату) Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги Суб'єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
	Багатодітним сім'ям	Соціальна підтримка багатодітних сімей	Прийом та оформлення документів на присвоєння почесного звання України «Мати-героїня» Підтвердження статусу одному із батьків із багатодітної сім'ї про право пільгового проїзду в міському транспорті І т.д.	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови Платність або безоплатність послуги Строк надання послуги Результат надання послуги Можливі способи отримання відповіді (результату) Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги Суб'єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
	Учасникам бойових дій	Соціальний захист учасників бойових дій	Прийом документів про призначення одноразової грошової компенсації за належні для отримання житлові приміщення деякім категоріям осіб Психологічна реабілітація постраждалих учасників антитерористичної операції та	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови Платність або безоплатність послуги Строк надання послуги Результат надання послуги Можливі способи отримання відповіді (результату)

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

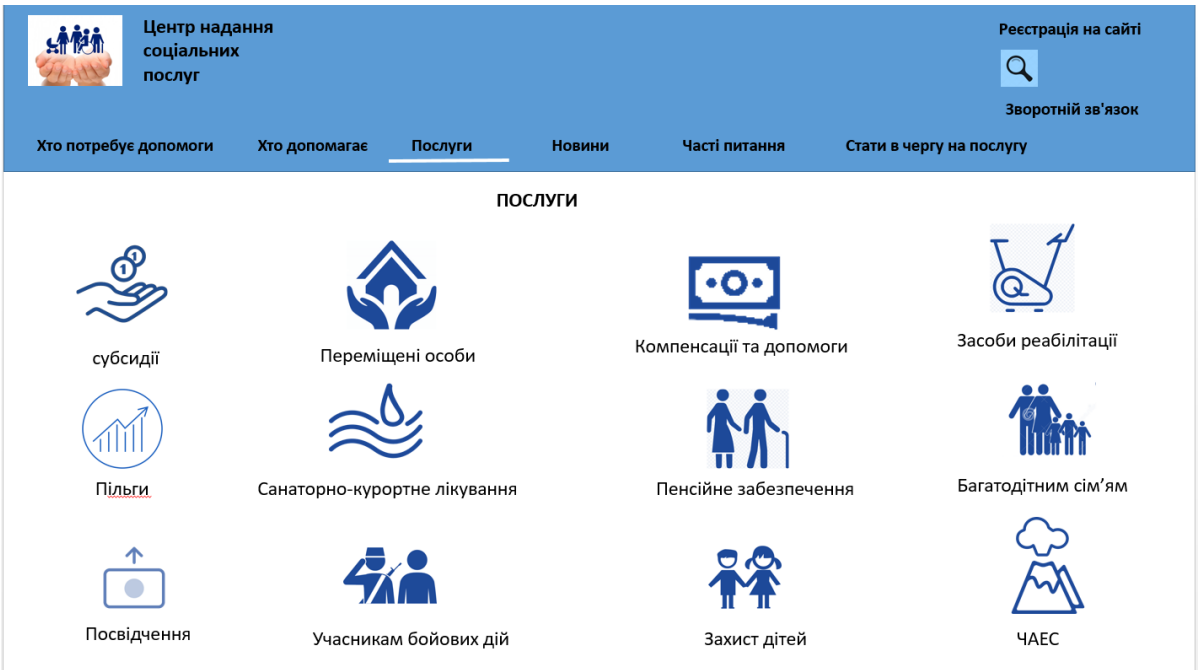
			постраждалих учасників революції гідності І т.д.	Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги Суб'єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
	ЧАЕС	Соціальний захист осіб, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС	Прийом документів на оформлення посвідчень та їх дублікатів Призначення виплат особам, постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови Платність або безоплатність послуги Строк надання послуги Результат надання послуги Можливі способи отримання відповіді (результату) Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги Суб'єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
	Посвідчення	Отримання посвідчень	Установлення статусу постраждалого учасника Революції гідності Установлення статусу «Учасник війни» Установлення статусу особи з інвалідність внаслідок війни І т.д.	Категорія осіб, які мають право на отримання послуги Перелік документів, необхідних для отримання послуги Порядок подання документів Підстави та умови отримання послуги Підстави для відмови Платність або безоплатність послуги Строк надання послуги Результат надання послуги Можливі способи отримання відповіді (результату) Акти законодавства, що регулюють порядок та

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

				умови надання послуги Суб’єкт надання послуги Бланк заяви та зразок заповнення
Блок головних новин				Розташовується під картою соціальних послуг ліворуч. Виводяться 4 останніх головних новини (назва та дата публікації). Має бути присутня можливість перейти в архів головних новин (відкривається розділ новин, в якому включений фільтр відображати тільки Головні новини
Блок інших новин				Розташовується під картою соціальних послуг праворуч. Виводяться 4 останніх новини (назва та дата публікації). Має бути присутня можливість перейти в архів новин
Часті питання	• Соціальний захист населення • Пенсійне забезпечення • Соціально-правовий захист дітей • Соціальна підтримка багатодітних сімей • І т.д.			У розділі публікується перелік відповідей на запитання по групам послуг, які найчастіше задають користувачі сайту

Приблизний макет розділу наведено нижче

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7



7.1. Структура сторінок сайту

Сторінки сайту для відображення відповідних розділів- першого, другого і наступних рівнів повинні бути виконані в одному стилі і містити частину елементів головної сторінки, елементи навігації по розділах, а також додаткові блоки елементів

Елементи головної сторінки- елементи, успадковані від головної сторінки:

1. Назва та логотип
2. Блок розділів меню
3. Блок швидких посилань на внутрішні розділи
4. Підвал сайту, який містить контактні інформацію (телефон, електронну пошту, адресу Центру)
5. Строка діючого розділу сайту- строка, у вигляді гіперпосилань, що відображає поточний розділ сайту, де знаходиться користувач. Розташовується під блоком швидких посилань на внутрішні розділи.

7.2. Створення архівних розділів сайту

Розділ повинен мати певний склад інформації, який повинен буди доступний в якості архівного розділу.

7.3. Адміністративний розділ управління сайтом

Адміністративний розділ сайту повинен бути доступний тільки адміністраторам та модераторам порталу. Кожному модератору порталу повинні бути доступні тільки ті розділи, які визначенні в його повноваженнях.

7.3.1. Вимоги до управління розділом сайту

Для управління розділом сайт повинні бути передбаченні наступні функції:

1. Відображення 2 і далі рівня структури сайту, створення підрозділу. Деталі реалізації мають бути уточненні в ході реалізації проекту.
2. Створення та редагування контенту сторінки
    1. Для стандартних сторінок за допомогою вбудованого редактору тексу;
    2. Для сторінок, публікація контенту на яких здійснюється через спеціальні форми публікації – за допомогою цих форм;

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

3. Виділення розділу
4. Переміщення розділу в гору списку
5. Переміщення розділу вниз в списку
6. Ознака показу (show) або НЕ показу (hide) сторінки в клієнтської частині сайту
7. Відображення списку підрозділів обраного рівня
8. Управління структурою меню сайту (крім першого рівня)

7.3.2. Публікація контенту

Контент сайту, який публікується в різних його розділах може бути як статичним так і динамічним.

Статичний контент являє собою окремі відформатовані статті (сторінки), що містять текстову, графічну й іншу інформацію.

Динамічний контент – формується на підставі параметризованих запитів до спеціалізованих списків, таблиць, баз даних.

При публікації, зміні сторінок сайту, в тому числі новин, повинна автоматично фіксуватися інформація про:

- Дату і час останньої зміни;
- Облікового запису останнього, хто її змінив

В налаштуваннях сайту/розділів сайту повинна бути доступна настройка обмеження розміру завантаження на сайт файлів.

7.3.2.1 Публікації статичного контенту

Стандартна сторінка із статичним контентом-це сторінка із статичною інформацією (текст, фото, таблиці, посилання на прикріплені документи і зовнішні посилання). Розташування інформації визначається в процесі додавання контенту, через вбудований графічний редактор контенту.

Сайт повинен володіти функціоналом для розробки контенту у вигляді редактора багаторядкового тексту фіксованої , з можливістю підтримки стилів, з можливостю вставки різних графічних елементів, таблиці, посилань. У редакторі тексту повинні бути переналаштовані стилі текстових та графічних елементів, які відповідають загальному дизайну сайту, як мінімум ці стилі таких елементів:

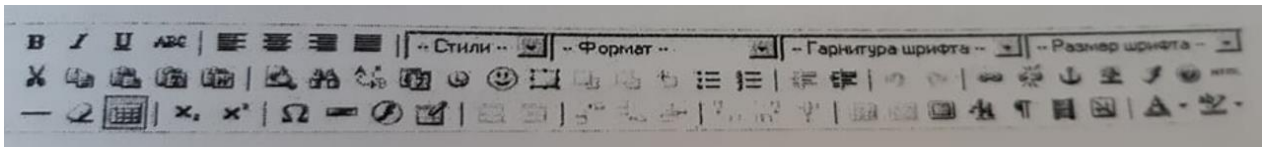
- Основний текст;
- Заголовок (рівень1) стилі задаються дизайном та версткою з можливістю редагувати сам заголовок;
- Заголовок (рівень2) стилі задаються дизайном та версткою з можливістю редагувати сам заголовок;
- Заголовок (рівень3) стилі задаються дизайном та версткою з можливістю редагувати сам заголовок;
- Нумерований текст (в том числі багаторівневий)
- Гіперпосилання
- Зноска
- Стиль виділення цитат
- Стиль виділення «Важливо»
- Кілька стилів оформлення таблиць
- Стиль оформлення малюнків , які вбудовуються в текст

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

При публікацію сторінки сайт автоматично налаштовує контент згідно зазначених стилів.
У тексті повинна бути можливість додавати посилання на документи, гіперпосилання і вставлять графічні зображення завантаживши їх з комп'ютера.

Крім цього повинна бути можливість редагування контенту в форматі HTML

У загальному вигляді панель інструменту вбудованого графічного редактора може виглядати так:



Процес публікації складається з наступних етапів:

- Підготовка нової сторінки редагування існуючої (експертом розділу)
- Публікація контенту на сайті, процес публікації складається з наступних етапів

7.3.2.2.Публікація динамічного контенту

Сайт повинен забезпечувати публікацію контенту, який формується в результаті запиту до списку, БД-системи.

Даний функціонал дозволить здійснювати наповнення змісту сторінок (розділів) сайти динамічно, без виконання редагування самих сторінок.

Сайт повинен володіти інструментом для роботи з даними списків-додавання, модифікація, видалення.

Наповнення списків здійснюється експертами розділів і контент-менеджерами.
Результати запитів контенту повинні бути реалізовані і відформатовані з урахуванням вимог дизайну.
Склад розділів з динамічним контентом, описаний в розділі «Структура розділів (меню) сайту». Розділи з динамічним контентом повинні формуватися на основі розроблених шаблонів. При цьому повинні бути передбаченні і розроблені механізми, які забезпечать можливість для Замовника самостійно створювати нові розділи на основі наявних шаблонів розділів з динамічним контентом.
Важливо, щоб на сторінках з динамічним контентом зберігалася можливість додавання статичного контенту у відповідному редакторі перед та після блоку с динамічним контентом.

7.4. Сервісні модулі

7.4.1. Пошук

Пошук інформації на сайті повинен виконуватися з будь якій сторінки сайту. Результат пошуку повинен відображатися на окремій сторінці « Результат пошуку». При здійснені пошуку з головної сторінки сайту пошук повинен здійснюватися по всіх розділах. У разі, якщо користувач знаходиться в середині одного з розділів сайту, у нього повинна бути можливість здійснювати пошук в середині того розділу, в якому він знаходиться.
В окремих розділах сайту «новини», «послуги», тощо повинен бути присутнім пошук у середині розділу, з додатковою вказівкою параметрів пошуку. Детальна вимоги до такого пошуку прописані у вимогах до відповідних розділів.

7.4.2. Кабінет користувача

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Даний розділ сайту призначається для відображення інформації про зареєстрованого користувача Системи та мати описаний нижче функціонал. Розділ сайту доступний в разі успішної авторизації користувача.

Будь який користувач повинен мати можливість зареєструватися на сайті. Для цього він повинен заповнити форму реєстрації, вказавши наступні данні:

- Ім'я;
- Прізвище;
- Домашня адреса;
- Телефон;
- Електронна пошта (автоматична перевірка на коректність формату електронної адреси)

Реєстрація може здійснюватися:

- Шляхом заповнення форми з обов'язковими полями та подальшого створення акаунту
    - Процедура реєстрації шляхом заповнення форми повинна включати в себе наступні дії:
        - Заповнення форми;
        - Генерація листа з паролем та відправка його користувачеві;
        - Підтвердження реєстрації за допомогою переходу за посиланням, зазначеного у листі
        - Здійснення автоматичного входу в акаунт після переходу за посиланням, зазначеним у листі
- За допомогою авторизації через соціальну мережу Facebook також з подальшим створення акаунту, та заповненням обов'язкових полів
- За допомогою авторизації через Google-акаунт також з подальшим створення акаунту, та заповненням обов'язкових полів

У кабінеті зареєстрованого користувача (не адміністратора) має бути наступний функціонал:

- Створення тікета (звернення або заявки на обслуговування назва уточняється)
- Мої тікети (назва уточняється) (не переглянуті записи в тікетах відображаються лічильником біля пункту меню в навігації кабінету)
    - Перехід до чат-руму пов'язаного з цим розділом, листування в чаті з соціальним менеджером та підключеними їм провайдерами послуг
- Редагування анкети
- Оцінити якість надання послуг
- Журнал дій (не переглянуті записи відображаються лічильником біля пункту меню в навігації кабінету)
- Керування сторінкою свого підприємства в каталозі провайдерів послуг (якщо надана така роль адміністратором та за користувачем закріплено підприємство)

В адміністративному розділі сайту адміністратору повинна бути доступна інформація про всіх зареєстрованих користувачів в складі інформації, який користувач вносить при реєстрації, а також:

- Дата, час, зміни запису
- Дата, час, закриття запису
- Статус запису (список, що випадає : діюча або закрита).

7.4.3. Зворотній зв'язок (у існуючих розділах)

В адміністративному розділі сайту має бути присутня можливість додавання в будь який розділ пункту «Зворотній зв'язок» після натискання на який відвідувачу повинна відкриватися форма для відправки повідомлення в складі полів: «скарга», «пропозиція», «оцінка роботи», а також:

- Ваше ім'я , прізвище та по батькові (обов'язково, береться з анкети)
- Електрона пошта (обов'язково, береться з анкети)

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

- Контактний телефон (обов’язково, береться з анкети)
- Адреса
- Текст повідомлення
- Дата (автоматично), час (автоматично)

Данні по «Зворотному зв’язку» повинні акумулюватися в одній таблиці сайту адміністративномого розділу з можливістю фільтрації по даті та назві розділу сайту.

Зворотній зв’язок повинен мати адміністративний модуль конструктора форм в якому інтуїтивно зрозуміло мають створюватись нові форми.

Попередні результати звернень, або опитувань повинні бути збережені в архівних підшивках та можуть бути переглянуті у будь-який час. У адміністратора повинен бути інтерфейс перегляду архівів звернень в реальному часі.

За кожним розділом повинна бути можливість закріпити окрему електронну адресу модератора. Після заповнення і відправки відвідувачем форми, інформація повинна надходити на вказану електору адресу модератора в структурованому табличному вигляді. Тема листа повинна складатися з фрази «Зворотній зв'язок», а далі назва розділу сайту, з якого відправлена інформація.

8. Каталог провайдерів послуг

- Провайдери послуг представлені у вигляді карток прев’ю та сторінок з описом їх діяльності, графіком роботи та контактами.
- Кожного провайдера послуг користувач може оцінити за якістю надання послуг, надати йому пропозицію, або поскаржитись на нього (функціонал зворотного зв’язку). Провайдер, соціальний менеджер та користувач отримують повідомлення кожен у своєму кабінеті.
- Будь-яка сторінка провайдера послуг може бути закріплений за будь-яким користувачем якому надали роль провайдера. Цими параметрами керує тільки адміністратор.
- Підприємства можуть самостійно подавати заявки стосовно додання у каталог провайдерів - модератори розглядають такі заявки та вносять їх до каталогу, а користувачеві надають роль провайдер послуг та закріплюють за ним сторінку підприємства в каталозі
- Провайдери (користувачі з такою роллю) можуть самостійно редагувати сторінки свого підприємства (або кількох підприємств), але після такого редагування підприємство автоматично знімається з публікації у каталозі провайдерів та стає доступним для перегляду тільки для користувача за яким воно закріплено, та адміністратора (або редактора, або модератора). Разом з цим інформація про факт редагування надходить у оповіщенні для користувача та адміністраторів на пошту та в їх кабінети. При редагуванні сторінки у користувача є дві кнопки «Зберегти без публікації» та «Зберегти та опублікувати», що роблять наступне:
    - зберегти без публікації – просто зберігають зміни на сторінці провайдера без заявки на публікацію її в каталозі провайдерів (аналог чернетки)
    - зберегти та опублікувати – зміни зберігаються та надсилається листа та сповіщення адміністратору (що модерує каталог) про те, що сторінка відредагована та готова до публікації. Адміністратор же в своєму інтерфейсі дозволяє публікацію цієї сторінки. Сторінка з’являється у каталозі, про що користувачеві надходить інформація. Також на сторінці лишеться дата оновлення сторінки.
- Провайдери зв’язку можуть переглядати тікети до яких їх підключив соціальний менеджер, та добавляти в них повідомлення або файли.

9. Оцінювання якості надання послуг

- Анкети для оцінювання створюються редактором або адміністратором

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

    - Данні анкетування повинні акумулюватися в одній таблиці сайту адміністративного розділу з можливістю фільтрації по даті та назві розділу сайту.
    - Анкети повинні мати адміністративний модуль конструктора форм в якому інтуїтивно зрозуміло мають створюватись нові форми анкетування.
    - Попередні результати опитувань повинні бути збережені в архівних підшивках та можуть бути переглянуті у будь-який час. У адміністратора повинен бути інтерфейс перегляду архівів звернень в реальному часі.
- Для анкетування доступні наступні типи опитувань:
    - Прапорець (так або ні)
    - Мультивибір (можливість вибрати кілька варіантів серед запропонованих)
    - Рейтинг за 5-бальною системою
    - Рейтинг за 10-бальною системою
    - Коментар
- Оцінювання послуг провайдерів послуг на сторінках каталогу має бути виокремлено в окрему підшивку в системі адміністрування
    - Також в окремій підшивці має бути оцінювання статей
- Самостійне оцінювання має бути виокремлено в окрему деревовидну структуру в системі адміністрування, а в публічній частині сайту мати окремий пункт навігації та мати архів результатів голосування

10.Журнал дій

В журналі дій відображаються абсолютно всі дії користувача на порталі в хронологічній послідовності.

10.1. Тікети обслуговування, звернень (назва уточняється)

- Під тікетом маються на увазі заявки на обслуговування, скарги, пропозиції та звернення.
- Тікети створюють авторизовані користувачі
- При створенні тікету користувач заповнює форму з обов’язкових та необов’язкових полів (склад яких може бути змінений):
    - Ваше ім’я , прізвище та по батькові (обов’язково, береться з анкети)
    - Електрона пошта (обов’язково, береться з анкети)
    - Контактний телефон (обов’язково, береться з анкети)
    - Адреса
    - Текст повідомлення
    - Дата (автоматично), час (автоматично)
- Тікет автоматично відображається в розділі Мої тікети у користувача, в журналі дій, та в кабінеті у соціального менеджера
- Також на пошту користувачеві та соціальному менеджеру надсилається інформаційного листа з посиланням на тікет в системі
- Тікет спочатку доступний лише авторизованому користувачеві, що має роль соціальний менеджер та автору тікету. Та соціальний менеджер може підключити до цього тікету провайдера послуг якого стосується тікет (це вирішує соціальний менеджер згідно свого внутрішнього протоколу дій).
- Соціальний менеджер може підключити до тікету кількох провайдерів послуг. При підключенні провайдерів послуг до тікету, провайдеру послуг, соціальному менеджеру та автору тікета надсилається листа та добавляється запис у журналі дій в їх кабінетах.
- До кожного тікету автоматично створюється чат-рум (кімната чату), що описаний нижче.

10.2. Онлайн-чат для спілкування соціального менеджера з користувачем

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

1. Система тікетів, що базується на приватному груповому онлайн-чаті, що працює на подієвій моделі (событийная модель, event model) та працює за допомогою веб-сокетів (websocets).
2. Серверна частина має працювати на NodeJS на подієвій моделі (событийная модель, event model).
3. Подієва модель має на увазі те, що чат тримає зв'язок із сервером за допомогою веб-сокетів, та коли з серверу приходить повідомлення по сокету приймає та обробляє його.
4. На кожну заяву на обслуговування (маються на увазі тікети, що описані вище) має створюватись окремий чат-рум з соціальним менеджером (чат-руми взагалі можна створювати лише з менеджером так як, по суті чат це лише засіб реалізації зручного спілкування між соціальним менеджером та користувачем, у так званому тікеті).
5. Соціальний менеджер може запросити до чату провайдера або декількох провайдерів послуг.
6. Або може скинути користувачеві посилання якісь документи, або бланк. Всі користувачі що підключені до чат-руму (користувач, соціальний менеджер або провайдери послуг) бачать все, що пишеться або прикріплюється у цьому чаті.
7. Також на сайті має бути зручний віджет онлайн-чату на кожній сторінці (працюючий на подієвій моделі)
   7.1. Віджет має бути закріплений з правого боку та відображати чат-руми до яких підключений користувач, та кількість нових повідомлень.
   7.2. У віджеті має бути повноцінний чат, що дозволяє спілкуватись з будь-якої сторінки сайту.
8. Також нові повідомлення мають з'являтись у лівому нижньому куті. У повідомленнях має бути: текст повідомлення, ім'я користувача та назва чат-руму.
9. Кроссплатформений мобільний додаток для платформ Android і iOS

Мобільний додаток повинен бути кросплатформеним та викладеним на сервісах Google Play та App Store.

В таблиці наведений короткий огляд можливостей мобільного додатку та/або посилання на пункти технічного завдання де аналогічні функції виконуються веб-сайтом.

Назва пункта	Опис функції, вікон або розділу
Система ревізій	Для синхронізації даних між сервером та мобільним додатком має бути створена система ревізій для кожного окремого розділу доступ до якого передбачено в режимі роботи оффлайн. Завдяки цьому оновлюватись будуть лише ті розділи, що мають оновлення. Це рішення має суттєво мінімізувати мобільний інтернет-трафік, знизити навантаження на сервер та зберегти заряд батареї. Нижче в цій таблиці вказано які функції мають бути доступними в оффлайн-режимі, а які в онлайн.
Функції програми, що можуть бути доступними в ОФФЛАЙН-РЕЖИМІ з періодичною актуалізацією даних з сервера (щоразу при завантажені додатка та за таймером раз на день)	
Хто допомагає	Каталог провайдерів послуг, що описаний в розділі 8.6.4 Каталог провайдерів послуг цього технічного завдання. В мобільній версії має функціонал лише перегляду каталогу та сторінок провайдерів. Редагування сторінок в мобільній версії не має бути.
Хто потребує допомоги	Інформаційні матеріали (стаття)
Послуги	Багаторівневий покроковий каталог послуг з наступною структурою: 1. Категорії (1 рівень вкладеності)

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

	1.1. Послуги в обраній категорії (2 рівень вкладеності) 1.1.1. Кроки та умови для отримання послуги (3 рівень вкладеності) 1.1.1.1. Та самою інформацією про послуги, що перелічені в таблиці в пункті 8.2 цього технічного завдання. Приклад такого каталогу послуг за цим посиланням: https://gid.kr.gov.ua/
Новини	Новинна підшивка з пагінатором (1,2,3 сторінка і т.д.)
Часті питання	Новинна підшивка з пагінатором (1,2,3 сторінка і т.д.)
Пошук	Функція локального пошуку в наступних розділах бази даних мобільного додатку: • Каталог провайдерів послуг • Каталог послуг • Матеріали «Хто потребує допомоги» • Новини • Часті питання
Функції програми доступні тільки в ОНЛАЙН-РЕЖИМІ (функції кабінету)	
Загальна інформація про кабінет користувача в мобільному додатку	У кабінеті зареєстрованого користувача (не адміністратора) має бути наступний функціонал: • Створення тікета (звернення або заявки на обслуговування назва уточняється) • Мої тікети (назва уточняється) (не переглянуті записи в тікетах відображаються лічильником біля пункту меню в навігації кабінету) • Редагування анкети • Оцінити якість надання послуг • Журнал дій (не переглянуті записи відображаються лічильником біля пункту меню в навігації кабінету)
Реєстрація / авторизація користувачів	Реєстрація користувачів за допомогою соціальної мережі Facebook, або Google акаунту, або простої реєстрації за допомогою email з підтвердженням реаєстрації в електронному листі. Детальніше процес реєстрації описаний в пункті 8.6.2 Кабінет користувача цього технічного завдання. Подальша авторизація користувача здійснюється за допомогою індивідуальних токенів в автоматичному режимі. Токени мають встановлений строк життя.
Заявка на обслуговування	Створення тікета (процесс створення тікета описується в розділі: «8.6.7 Тікети обслуговування, звернень (назва уточняється)» цього технічного

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

(створення тікета)	завдання) Для кожного тікету автоматично створюється чат-рум між користувачем та соціальним менеджером, у який соціальний менеджер може підключити провайдера(ів) або іншого соціального менеджера або спеціаліста (якщо потребується зробити таку роль для вузькоспеціалізованих спеціалістів центру соціальних послуг)
Тікети	Система тікетів базується на створенні користувачами заявок на обслуговування та створенні чат-румів у приватному груповому онлайн-чаті, що працює на подієвій моделі (событийная модель, event model) та працює за допомогою веб-сокетів (websocets). На кожну заяву на обслуговування (тікет) має створюватись окремий чат-рум з соціальним менеджером (чат-руми взагалі можна створювати лише з менеджером так як, по суті чат це лише засіб реалізації зручного спілкування між соціальним менеджером та користувачем, у так званому тікеті). Соціальний менеджер може запросити до чату провайдера послуг. Або може скинути користувачеві посилання якісь документи, або форму. Всі користувачі (користувач, соціальний менеджер або провайдери послуг) бачать все, що пишеться або прикріплюється у чаті. Подієва модель має на увазі те, що чат тримає зв’язок із сервером за допомогою веб-сокетів, та коли на сервер приходить повідомлення для користувача той миттєво по сокету приймає та обробляє його. Обмін повідомлень між користувачами має здійснюватись миттєво, а не за таймером. Серверна частина чату має працювати на NodeJS на подієвій моделі (событийная модель, event model). Обмін даними має бути зашифрованим.
Оцінювання	Оцінювання (опитування) що описане в розділі 8.6.5 Оцінювання якості надання послуг цього технічного завдання реалізований в мобільному додатку. Приклад такого оцінювання в веб-версії на цьому сайті: https://aktiv.kr.gov.ua/
Зворотній зв’язок	Зворотній зв’язок у розділі послуги або каталозі провайдерів, що описаний у розділі 8.6.3.Зворотній зв'язок (у існуючих розділах) цього технічного завдання реалізований в мобільному додатку може бути доступний лише в онлайн-режимі доступу до мережі інтернет
Редагування даних користувача	В кабінеті користувачеві доступно редагування наступних даних: • Ім’я;

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

	• Прізвище; • Домашня адреса; • Телефон; • Електронна пошта (автоматична перевірка на коректність формату електронної адреси)
Журнал дій	В журналі дій відображаються абсолютно всі дії користувача на порталі в хронологічній послідовності. Ця функція також відображена у пункті 8.6.6 Журнал дій цього технічного завдання.

11.Нефункціональні вимог.

11.1. Вимоги до підтримуваних пристроїв

Сайт повинен підтримувати адекватне відображення на мобільних пристроях – планшетах і смартфонах на платформах iOS, Android 4.0 і вище.

При відкритті з мобільних пристроїв ширина екрану яких менше 1280 крапок сторінка повинна адаптуватись для найкращого відображення на екрані мобільного пристроя користувача.

11.2. вимоги до підтримуваних браузерів та дозволів

Сайт повинен забезпечувати коректне відображення даних в наступних браузерах:

1. Chrome останньої версії
2. FireFox (Mozila) останньої версії
3. Opera останньої версії
4. IE останньої версії
5. OS X Chrome останньої версії
6. OS X FireFox (Mozila) останньої версії
7. OS X Safari останньої версії

11.3. Вимоги до документації:

Система повинна супроводжуватися наступною документацією:

- Керівництво адміністратора по використанню та налагодженню системи
- Керівництво адміністратора по експлуатації системи
- Керівництво контакт-менеджера

11.4. Вимоги до первинного наповнення систем:

Первинна розробка і верстка контенту (інформаційного змісту) Сайту проводиться силами Виконавця за участю Замовника, але не більш 100 сторінок. Замовник надає всі необхідні Виконавцю матеріали – текстові наповнення, графічні матеріали, файли документів і тощо. Виконавцем забезпечує додаткову обробку графічних матеріалів, яка необхідна для проведення їх у відповідність до технічних вимог і дизайну сайту.

Замовник надає матеріали для наповнення сайту в електронній формі у вигляді дерева директорій, відповідних структурі сайту. У кожній директорії розміщується набір документів в форматі MS Word – по одному документу на кожен інформаційний модуль, інформаційні блоки які опубліковані у відповідному розділі. Також розміщується файли фотографій які містяться в тексті.

12. Архітектура рішення:

12.1. вимоги до побудови в цілому:

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Архітектура має будуватися з урахуванням того, що Система повинна забезпечити роботу при піковому навантаженні для майже 500 відвідувачів одночасно.
При розрахунку дискового простору серверів необхідно враховувати, що контент сайту с потачку не перевищуватиме 50 Гб з подальшим зростанням не більше 50 Гб в рік.
При проектуванні Системи слід враховувати вимоги до високої доступності, «аптайм» в рік не повинен перевищувати 365 днів.

12.2. Вимоги до безпеки:

- Повинен бути забезпечений захист від прямих атак:
- Експлуатація веб-вразливостей (CMS, плагіни, теми, модулі, службові скрипти)
- Брутфорс форм авторизації (адмін-панелі, призначені для користувача дані)
- DDoS /DoS/ повний стек браузера. (Вимога до хостинг провайдера)

Так і від причин непрямих атак:

- Експлуатація вразливостей веб-сервіса. (Вимога до хостинг провайдера)
- Брутфорс службових сервісів (FTP/SSH) (Вимога до хостинг провайдера)
- Забезпечення превентивного AntiDDoS Використання IDS, IPS і WAFмеханізмів для захисту від використання вразливостей мережевої архітектури, сервісів і додатків серверу Вимога до хостинг провайдера)
- Використання захищеного з’єднання SSL/TLS
- Система сайту повинна гарантувати цілісність і доступність даних, а також запобігати пошкодженню і несанкціонованому доступу до них.

Вимоги до парольної політики:

- Використання надійних паролів (цифро-буквені комбінації різного регістра, використання спецсимволів, обмеження мінімальної довжини пароля)
- Можливості налаштування періодичності зміни паролів

Вимоги до хостингу:

- Регулярне резервне копіювання даних інфраструктури сайту, безпечне зберігання резервних копій поза контуром зарезервованого об’єкту;
  Виконання моніторингу мережевої активності;
- Можливість налаштування повідомлень про аномальні дії на акаунті, можливе зараження сайту.
- Наявність технічної підтримки, надання допомоги у вирішенні технічних проблем в роботі сайту.

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Додаток 2

ФОРМА ПОДАННЯ ЦІНОВОЇ ПРОПОЗИЦІЇ ПОСТАЧАЛЬНИКА[7]
(Цю Форму необхідно подавати тільки на офіційному бланку Постачальника[8])

Ми, що нижче підписалися, повністю приймаємо Загальні положення та умови ПРООН та пропонуємо поставити перелічені нижче товари у відповідності до специфікації та вимог ПРООН згідно з цим ЗОЦП № 55-2020-UNDP-UKR-RFQ-RPP:

ТАБЛИЦЯ 1: ПРОФІЛЬ КОМПАНІЇ

ПРОФІЛЬ КОМПАНІЇ Постачальник повинен описати та пояснити як та чому він найкращій, хто може поставити необхідне ПРООН, заповнивши наступне:	
Повна реєстраційна назва	
Рік заснування	
Юридичний статус	У випадку консорціуму, надайте письмову згоду від кожного учасника
Юридична адреса	
Фактична адреса	
Банківська інформація	
Статус платника ПДВ	
Ім’я контактної особи	
Email контактної особи	
Телефон контактної особи	
Основна діяльність компанії	
Профіль – опис характеру бізнесу, галузі знань, ліцензій, сертифікатів, акредитацій (за наявності)	
Бізнес-ліцензії, реєстраційні документи, реєстрація в податковій службі	Зазначте номери (ЄДРПОУ, ІК и т.д.)
Інші сертифікати та акредитації	

[7] *Ця форма виступає в якості орієнтира для Постачальника в ході підготовки цінової пропозиції та прайс-листа.*
[8] *На офіційному бланку повинна бути зазначена контактна інформація (адреси, адреса електронної пошти, номери телефону та факсу) в цілях перевірки*

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Надайте контакти мінімум 3 попередніх партнерів для рекомендацій	Будь ласка, додайте підписані рекомендаційні листи
Компанія не знаходиться в списках Ради Безпеки ООН 1267/1989, Відділу закупівель ООН або іншого списку санкцій ООН.	Будь ласка, підтвердьте (Відповіді: Так, ми в списку / Ні, ми не в списку)

ТАБЛИЦЯ 2: Наявність досвіду з розробки веб-сайтів подібного характеру, а також програмного забезпечення та мобільних додатків на Android та iOS за останні 4 роки:

№	Ім'я клієнта і адреса	Тривалість проекту		Вартість проекту (USD)	Короткий опис послуг, що надавалися
		Дата початку	Дата завершення		
1					
2					
3					
…					

ТАБЛИЦЯ 3: Наявність кваліфікованого персоналу, що буде залучено до реалізації цього завдання:

№	Ім’я члена персоналу	Кваліфікація	Років відповідного досвіду роботи	Статус (постійний / тимчасовий)
1				
2				
3				
…				

ТАБЛИЦЯ 4: Графік виконання робіт за контрактом

№	Найменування виду робіт	Термін початку виконання робіт з дати підписання договору	Тривалість робіт
1			
2			
3			
…			

ТАБЛИЦЯ 5: Цінова пропозиція щодо виконання завдання у відповідності до технічних вимог

№	Вид робіт	Одиниця виміру	*Ціна за одиницю, валюта, без урахування ПДВ*	*Вартість, валюта, без урахування ПДВ*
1	Збір, аналіз та систематизація інформації (контенту) в 4-х громадах	4		

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

2	Розробка бета-версі інформаційної платформи (IGIP) та додатку локалізації мобільного GPS для 4 громад	4		
3	Розробка остаточної-версії інформаційної платформи (IGIP) та додатку локалізації мобільного GPS для 4-х громад	4		
4	Розробка інструкції з модерування сайту і мобільного додатку	4		
5	Проведення інструктажу модераторів сайту з числа персоналу 4-х громад	4		
6	Реєстрація та оплата використання доменного імені мінімум на 2 роки	4		
7	Реєстрація та оплата використання акаунтів на сервісах Google Play та App Store строком на 2 роки	4		
8	Реєстрація та оплата використання хостингу мінімум на 2 роки	4		
…				
	ВСЬОГО,			

<u>ТАБЛИЦЯ 6: Пропозиція щодо виконання інших умов та супутніх вимог</u>

Інша інформація щодо нашої Цінової пропозиції:	**Ваші відповіді**		
	Так, ми виконаємо	***Ні, ми не можемо виконати***	***Якщо ви не можете виконати, будь ласка, вкажіть альтернативну пропозицію***
Термін виконання завдання (4 місяця від дати підписання Контракту)			
Відповідність до технічних вимог			
Адреса поставки: Постачальник зобов’язаний доставити обладнання в необхідній кількості за адресами, що зазначені у Додатку 1 до Технічного завдання			
Гарантія та вимоги щодо післяпродажного обслуговування: Мінімум 1 рік офіційної гарантії			
Строк дії Цінової пропозиції (мін. 60 днів)			

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Всі положення Загальних положень та умов ПРООН			
Інші вимоги *[будь ласка, вкажіть]*			

Вся інша інформація, яку ми не надали автоматично, передбачає повне дотримання вимог, положень та умов цього ЗОЦП.

[Ім'я та підпис уповноваженої особи Постачальника]
[Посада]
[Дата]

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Додаток 3

Empowered lives. *Resilient nations.* **Договір на надання Товарів та/або Послуг між Програмою розвитку Організації Об'єднаних Націй та _____**	*Empowered lives.* *Resilient nations.* **Contract for Goods and/or Services Between the United Nations Development Programme and _____**
1. Країна, у якій будуть постачатись Товари та/або надаватись Послуги: Україна	1. **Country Where Goods Will be Delivered and/or Services Will be Provided**:Ukraine
2. **ПРООН** [ ] Запит цін [X] Запит пропозиції [ ] Запрошення на участь у конкурсі [ ] укладення прямих договорів Номер та дата:	2. **UNDP** [ ] Request for Quotation [X] Request for Proposal [ ] Invitation to Bid [ ] direct contracting Number and Date:
3. **Посилання на номер договору (напр., номер присудження договору):**	3. **Contract Reference (e.g. Contract Award Number)**:
4. **Довгострокова угода**: Ні	4. **Long Term Agreement**: No
5. **Предмет Договору**: [ ] товари [X] послуги [ ] товари *та* послуги	5. **Subject Matter of the Contract**: [ ] goods [X] services [ ] goods *and* services
6. **Тип Послуг:**	6. **Type of Services:**
7. **Дата початку Договору**: 8. **Дата завершення Договору**:	7. **Contract Starting Date**: 8. **Contract Ending Date**:
9. **Загальна сума Договору**: 9a. **Передплата**: Не застосовується	9. **Total Contract Amount**: 9a. **Advance Payment**: Not applicable
10. **Загальна вартість Товарів та/або Послуг:** [ ] **менше 50 000 дол. США (лише Послуги)** – застосовуються Загальні умови ПРООН для базових (незначних) договорів [ ] **менше 50 000 дол. США (Товари *або* Товари та Послуги)** – застосовуються Загальні умови ПРООН для договорів [ ] **50 000 дол. США або більше (Товари *та/або* Послуги)** – застосовуються Загальні умови ПРООН для договорів	10. **Total Value of Goods and/or Services**: [ ] **below US$50,000 (Services only)** – UNDP General Terms and Conditions for Institutional (de minimis) Contracts apply [ ] **below US$50,000 (Goods *or* Goods and Services)** – UNDP General Terms and Conditions for Contracts apply [ ] **equal to or above US$50,000 (Goods *and/or* Services)** – UNDP General Terms and Conditions for Contracts apply
11. **Метод оплати:** [X] тверда (фіксована) ціна [ ] відшкодування витрат	11. **Payment Method:** [X] fixed price [ ] cost reimbursement
12. **Назва(Ім'я) Підрядника**:	12. **Contractor's Name**:
13. **Ім'я контактної особи Підрядника**:	13. **Contractor's Contact Person's Name**:

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

Посада: керівник Адреса: Номер телефону: Факс: Email:	Title Address: Telephone number: Fax: Email:
14. Ім'я контактної особи ПРООН: Посада: Адреса: Тел.: Email:	14. **UNDP Contact Person's Name**: Title: Address: Telephone number Email:
15. **Банківський рахунок Підрядника, на який будуть перераховуватись платежі:** Отримувач: Назва рахунку: Номер рахунку: Назва банку: МФО ЄДРПОУ	15. **Contractor's Bank Account to which payments will be transferred**: Beneficiary: Account name: Account number: Bank name: Bank address: MFO EDRPOU
Даний Договір складається з наступних документів, які, у разі виникнення конфлікту між ними, мають перевагу один перед одним у наступному порядку: 1. Дана лицьова сторінка («Лицьова сторінка»). 2. Загальні умови ПРООН для договорів – Додаток 1 3. Технічне завдання (ТЗ) - Додаток 2 4. Графік надання послуг, що включають опис послуг, результати надання товарів та/або послуг, планові показники, терміни, графік здійснення платежів, та загальну суму договору – Додаток 3. 5. Технічна та Фінансова пропозиції Підрядника від _____; причому ці документи не додаються, але відомі Сторонам і знаходяться у їх розпорядженні, і є невід'ємною частиною цього Договору. 6. Реалізація даного Контракту відбувається в рамках виконання проекту міжнародної технічної допомоги між Урядом України та відповідними Донорами та Виконавцем та, згідно з умовами пункту 197.11 Податкового Кодексу України, операції звільнені від ПДВ. Все вищезазначене, включене до цього документу за	This Contract consists of the following documents, which in case of conflict shall take precedence over one another in the following order: 1. This face sheet ("Face Sheet"). 2. UNDP General Terms and Conditions for Contracts – Annex 1 3. Terms of Reference (TOR) – Annex 2 4. Schedule of Services provision, incorporating the description of services, deliverables and performance targets, time frames, schedule of payments, and total contract amount – Annex 3 5. The Contractor's Technical Proposal and Financial Proposal, dated _____; these documents not attached hereto but known to and in the possession of the Parties, and forming an integral part of this Contract. 6. This Contract implementation is conducted within the framework of the of international technical assistance project between the Government of Ukraine and the relevant Donors and the Executor and is concluded without VAT, in accordance with paragraph 197.11 of the Tax Code of Ukraine. All the above, hereby incorporated by reference, shall

DocuSign Envelope ID: 3C02A19B-AB2B-48A0-B10B-96C8ABCEB1E7

допомогою посилання, містить увесь обсяг домовленостей («Договір») між Сторонами, при цьому усі інші переговори та/або угоди, незалежно від того, виконані вони в усній або ж у письмовій формі, що відносяться до предмету даного Договору, втрачають силу. Даний Договір вступає в силу з дня проставлення належним чином уповноваженими представниками Сторін останнього підпису на Лицьовій сторінці і припиняє свою дію в Дату завершення Договору, яка зазначена на Лицьовій сторінці. Внесення змін та/або доповнень до даного Договору можливе лише у разі оформлення належним чином уповноваженими представниками Сторін письмової угоди. **НА ПОСВІДЧЕННЯ ЧОГО,** нижчепідписані, належним чином уповноважені на це представники Сторін, підписали цю Угоду від імені Сторін у місці та в день, що вказані нижче	form the entire agreement between the Parties (the "Contract"), superseding the contents of any other negotiations and/or agreements, whether oral or in writing, pertaining to the subject of this Contract. This Contract shall enter into force on the date of the last signature of the Face Sheet by the duly authorized representatives of the Parties, and terminate on the Contract Ending Date indicated on the Face Sheet. This Contract may be amended only by written agreement between the duly authorized representatives of the Parties. **IN WITNESS WHEREOF**, the undersigned, being duly authorized thereto, have on behalf of the Parties hereto signed this Contract at the place and on the day set forth below.

Від імені Підрядника / For the Contractor		**Від імені ПРООН / For UNDP**	
Підпис / Signature:		Підпис / Signature:	
Ім'я / Name:		Ім'я / Name:	
Посада / Title:		Посада / Title:	
Дата / Date:		Дата / Date:	