



ЗАПИТ НА ПРОПОЗИЦІЮ (ЗНП)

Всі зацікавлені	Дата: 09 жовтня 2020 року
	Посилання: 550-2020-UNDP-UKR-RFP-RPP

Шановні Пані/Панове:

Запрошуємо Вас надати заявку з **«Створення Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центрів Дії)» (переоголошення).**

Будь ласка користуйтеся формою в Додатку №2 тендерного документу у підготовці Вашої пропозиції.

Заявки мають бути подані до **11:59 (опівдень за київським часом), п'ятниці, 23 жовтня 2020 року** на електронну адресу:

Програма розвитку ООН в Україні
tenders.ua@undp.org
Відділ закупівель

Ваша заявка має бути подана **англійською або українською або російською мовою** та мати строк дії не менше **90 днів** з моменту подачі.

При підготовці вашої Пропозиції Ви несете відповідальність за те, щоб вона надійшла за вищевказаною адресою не пізніше встановленого терміну. Пропозиції, отримані ПРООН після встановленого терміну подачі, незалежно від причини, розглядатися не будуть. Якщо ви відправляєте свої Пропозиції електронною поштою, переконайтеся, що вони підписані, відправляються у форматі .pdf і в них відсутні віруси або пошкоджені файли.

Увага! Заявник має створити 2 архіви (**Тільки формату *. zip**): один має включати **технічну частину** заявки, інший – **фінансову частину** та має бути захищений паролем. Обидва файли мають бути прикріплені до електронного листа.

Офіційний запит електронною поштою від відділу закупівель ПРООН на надання паролю до фінансової частини буде надісланий під час оцінки заявок тільки компаніям, що пройшли мінімальний технічний бал. Будь ласка, не надавайте пароль раніше офіційного запиту та не включайте його до листа з технічною частиною.

Електронні листи **не мають перевищувати розмір 20 мб**. Заявки розміром більше 20 мб. мають бути розділені на декілька частин (**не більше 5 частин, в іншому випадку заявка може бути неповною і не буде прийнята до розгляду**); кожен лист має бути промаркований «частина x з y» в додаток до необхідного маркування згідно з тендерним документом. Листи розміром більше 8мб. можуть не бути доставлені до адресата. Успішно надіслана заявка буде підтверджена автоматичною відповіддю.

Заявник має промаркувати електронний лист/и:

Тема листа має включати: **550-2020-UNDP-UKR-RFP-RPP** та назву тендера **«Створення Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центрів Дії)»**.

Зміст листа має включати: **Назву/Ім'я заявника**

Архівні файли мають бути названі: **Технічна частина та Фінансова частина**

Примітка: якщо електронні листи або архівні файли не будуть позначені згідно з інструкціями, ПРООН знімає з себе відповідальність за можливу помилкову обробку або відкриття заявки.

Запропоновані послуги будуть розглядатися і оцінюватися виходячи з повноти Пропозиції та її відповідності вимогам ЗНП, а також іншим додаткам, в яких повідомляються додаткові вимоги ПРООН.

Обрана пропозиція має відповідати всім вимогам і критеріям оцінки та запропонувати найкраще співвідношення ціна-якість. На цій підставі укладається договір. Будь-яка пропозиція, що не відповідає вимогам, буде відхилятися.

Якщо існує розбіжність між ціною за одиницю продукції і загальною вартістю, то ПРООН здійснює перерахунок. Перевага надається ціні за одиницю продукції, а загальна ціна має бути скоригована. Якщо Постачальник не приймає остаточну вартість, відповідно до перерахунку ПРООН та виправленим помилкам, пропозиція відхиляється.

Після отримання пропозиції ПРООН не приймає ніяких змін у ціні, чим би вони не були викликані: ескалацією, інфляцією, коливаннями обмінних курсів або будь-якими іншими факторами ринку. На момент прийняття рішення про укладення контракту або Замовлення на купівлю ПРООН залишає за собою право змінювати (збільшувати або зменшувати) кількість послуг та / або товарів не більше, ніж на двадцять п'ять відсотків (25%) від загальної пропозиції без зміни при цьому ціни за одиницю або інших положень і умов.

Будь-який договір або замовлення на закупівлю, що буде випускатися на підставі даного ЗНП повинен відповідати Загальним положенням та умовам, що додаються до цього документу. Сам акт подачі пропозиції означає, що постачальник послуг беззастережно приймає Загальні положення та умови ПРООН, прикладені тут в якості Додатка 3.

Візьміть до уваги, що ПРООН залишає за собою право не приймати будь-яку пропозицію або укладати контракт / оформляти Замовлення на купівлю, як і не несе відповідальності за будь-які витрати, пов'язані з підготовкою і подачею Постачальником пропозиції, незалежно від результату або способу проведення процесу відбору.

Існуюча в ПРООН процедура подачі постачальниками протестів має на меті надати можливість особам і компаніям, які не отримали Замовлення на купівлю або контракт в ході конкурсного процесу закупівлі, подавати апеляції. У випадку, якщо ви вважаєте, що з вами вчинили нечесно, ви можете знайти докладну інформацію про процедури подачі протесту продавцями за наступним посиланням:

<https://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/protest-and-sanctions.html>

ПРООН закликає кожного потенційного постачальника послуг уникати і запобігати конфліктам інтересів шляхом інформування ПРООН в разі, якщо ви, ваші філії або ваш персонал були задіяні у підготовці вимог, оформлення, технічних характеристик, цінових показників та іншої інформації, використаних в даному ЗНП.

ПРООН не сприймає шахрайство та інші заборонені методи і вважає своїм обов'язком запобігати, виявляти і усувати будь-які подібні дії і вчинки проти ПРООН, а також третіх сторін, задіяних у роботі ПРООН. ПРООН сподівається, що постачальники послуг будуть дотримуватися Кодексу поведінки постачальника ООН, який можна знайти за наступним посиланням:

<http://www.undp.org/content/dam/undp/img/corporate/procurement/UN%20Supplier%20Code%20of%20Conduct.pdf>

Дякую за увагу. Очікуємо на Ваші пропозиції.

З повагою,

Sergi Mostovoy
Пан Сергій Мостовой
в.о. Операційного менеджера
Програми розвитку ООН в
Україні
09.10.2020

AD

Додаток 1

Перелік вимог

Зміст вимог	Програма ООН із відновлення та розбудови миру
Короткий опис необхідних послуг	У квітні 2019 року ПРООН розпочала новий проект під назвою «Мобільне надання послуг населенню, яке постраждало на сході України», що фінансується урядом Канади. Проект буде реалізовуватися в рамках RPP. Загальна мета проекту полягає в тому, щоб полегшити тягар потерпілих від конфлікту громадян України, в основному жінок, які змушені долати великі відстані, щоб отримати доступ до адміністративних та юридичних послуг. Проект надалі буде спиратися на роботу, яку вже здійснив ПРООН з розробки мережі сучасних центрів постачання адміністративних послуг, Центрів надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП), що торкнулися Донецької та Луганської областей: - розробка ефективних ґендерно-чутливих засобів досягання ЦНАП (через підрозділи мобільних служб) з акцентом на надання доступу до послуг найбільш знедолених груп, таких як: літні люди, жінки з дітьми, домогосподарства на чолі з жінками, жінки та чоловіки з обмеженими можливостями; - забезпечення локалізації цих одиниць у реальному часі для цільового населення; - створення інтуїтивно зрозумілої інформаційної платформи (про всі відповідні служби адміністративної та правової допомоги), до якої легко отримати доступ цільовими групами. Проект зосереджений на зменшенні безпрецедентного тиску та перешкод, з якими стикаються громадяни цього регіону, головним чином жінки, у вирішенні своїх адміністративних питань через складний доступ до адміністративних сервісів, юридичної допомоги та інформаційних послуг. Ці виклики також перешкоджають доступу до основних послуг, а також перешкоджають правам населення, зокрема, жінкам. З метою посилення професійно-кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, досягнення максимального рівня задоволеності громадян і суб'єктів господарювання якістю надання адміністративних послуг у ЦНАП, планується замовити виготовлення єдиної всеукраїнської платформи для ЦНАП з можливістю навчання дистанційного персоналу.
Перелік і опис очікуваних результатів	Метою розроблення Платформи Центрів Дії (далі – сайт) є забезпечення ЦНАП та громадян інформацією про електронні та адміністративні послуги, зокрема інформування про карту та діяльність ЦНАП, кращі практики, обмін досвідом, інтерактивний календар подій тощо, а також забезпечення безперервного системного процесу навчання представників ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг, задля поліпшення якості надання адміністративних послуг та підвищення рівня задоволеності громадян за допомогою навчання співробітників та регулярного моніторингу їх ефективності та компетенцій.
Особа, відповідальна за контроль виконання роботи постачальником послуг	Координатор програми (Реформа місцевого самоврядування та децентралізації)
Частота надання звітів	Згідно з ТЗ
Вимоги до звітності про хід робіт	Згідно з ТЗ
Місце виконання робіт	Згідно з ТЗ
Очікуваний час роботи	Згідно з запропонованим графіком, зазначеним в ТЗ

Задана дата початку проекту	Листопад 2020 року
Очікувана дата завершення	Березень 2021 року
Очікувані поїздки	Згідно з ТЗ
Спеціальні вимоги безпеки	н/д
Оснащення, що буде надане ПРООН (тобто те, що має бути виключено з цінової пропозиції)	Програма не надає приміщення, обладнання, допоміжних працівників, послуги або допомогу з логістикою.
Графік реалізації із зазначенням розбиття і термінів діяльності	☒ Необхідний ☐ не потрібний
Імена і резюме осіб, які братимуть участь у наданні послуг	☒ Необхідний ☐ не потрібний
Валюта пропозиції	☒ Долар США – надається перевага через можливі коливання національної валюти. ПРООН проводить оплату в національній валюті за офіційно встановленим курсом ООН на момент виставлення рахунку. Деталі на: http://treasury.un.org ☐ Євро ☒ Грн.
Податок на додану вартість пропозиції	☒ повинно бути з врахуванням ПДВ та інших застосовних непрямих податків (ПДВ повинен бути чітко вказаний в окремому рядку) ☐ повинно бути без врахування ПДВ та інших застосовних непрямих податків
Термін дії пропозицій (вираховується з дня подачі пропозицій)	☐ 30 днів ☐ 60 днів ☒ 90 днів ☐ 120 днів За виняткових випадків ПРООН може попросити учасника пропозиції продовжити термін дії пропозиції, що зазначений у даному ЗНП. У цьому випадку Підрядник повинен підтвердити свою згоду у письмовій формі без внесення будь-яких змін в пропозицію.
Неповні пропозиції	☒ Не допускаються ☐ Допускаються
Конференція перед наданням пропозиції:	Конференція перед наданням пропозиції буде проведена 15-го жовтня, 2020 о 15.00 через Скайп . Зацікавлені претенденти повинні зареєструватись для участі у конференції, надавши інформацію про назву компанії, список представників компанії, які планують бути присутніми, з контактними даними, а також Скайп-ID (для учасників, які планують підключатись по Скайп) на електронну адресу: procurement.rpp.ua@undp.org До уваги: Відділ закупівель ПРООН Тема листа: 550-2020-UNDP-UKR-RFP-RPP – Реєстрація на конференцію перед наданням пропозиції
Умови оплати	Підряднику пропонується оцінити складність робіт до виконання, по кожному з наступних етапів, зазначених умовами ТЗ та запропонувати замовнику, бажаний, до оплати відсоток від загальної запропонованої вартості контракту, відповідно до Результатів. Пропонований ПРООН графік платежів:

	• 15% від загальної суми платежів після завершення результату №1-2 • 15% від загальної суми платежів після завершення результату №3-5 • 30% від загальної суми платежів після завершення результату №6-7 • 40% від загальної суми платежів після завершення результату №8-11 Умови оплати: Не пізніше тридцяти (30) днів з моменту виконання наступних умов: а) Письмовий документ про прийняття ПРООН якості результатів (не лише акт виконання робіт); б) Отримання рахунку від постачальника послуг
Особи (особа), відповідальні за перевірку / схвалення результатів / виконання послуг і за здійснення оплати	Координатор програми (Реформа місцевого самоврядування та децентралізації)
Тип контракту, який пропонується укласти	☐ Замовлення на закупівлю ☐ Інституційний догорові ☒ Договір на надання Товарів та/або Послуг ☐ Довгостроковий договір ☐ Інший тип договору
Критерії укладення контракту	☐ Найнижча ціна серед пропозицій, що відповідають технічним вимогам ☒ Найвищий сумарний бал (розраховується на підставі 70% від технічної пропозиції і 30% від фінансової пропозиції) ☒ Повне прийняття всіх загальних положень та умов (ЗУП) ПРООН. <u>Це обов'язковий критерій, який не може опускатись виходячи з характеру запитуваних послуг. Незгода з ЗУП може стати причиною відхилення пропозиції.</u>
Критерії для оцінки пропозиції	<u>Технічна пропозиція (70%)</u> ☒ Досвід організації – 30% ☒ Запропонований робочий план, концепція та підхід – 30% ☒ Персонал та залучені експерти/консультанти – 40% <u>Фінансова пропозиція (30%)</u> Розраховується як відношення пропозиції заявника до пропозиції з найнижчою ціною серед усіх учасників тендеру.
ПРООН укладе контракт з:	☒ Тільки з одним підрядником ☐ Одним або декількома учасниками, за наступними умовами:
Додатки до цього ЗНП	☒ Форма подачі пропозиції (Додаток 2) ☒ Загальні положення та умови ПРООН – Доступні за посиланням: https://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html ☒ Детальне технічне завдання та критерії оцінки (Додаток 3) ☒ Приклад договору на надання Товарів та/або Послуг (Додаток 4)

Контактна особа для уточнень (Запити тільки в письмовому вигляді)¹	<i>Відділ закупівель ПРООН в Україні</i> procurement.rpp.ua@undp.org Затримка відповіді ПРООН не є причиною для продовження терміну подачі, якщо тільки ПРООН не встановила, що таке продовження необхідне, і не повідомить про нові остаточні терміни.
Документи необхідні для подачі пропозиції	☒ Заповнена та підписана форма для подачі пропозиції (Додаток 2) ☒ Реєстраційні документи (копії документів державного / податкового обліку) і інші сертифікати (якщо є). Якщо пропозицію подає група експертів, то необхідно надати лист про їх співробітництво з офіційно зареєстрованою організацією (яка буде Виконавцем в разі присудження контракту); ☒ Портфоліо з досвідом та кваліфікацією, у тому числі фінансові звіти ☒ Технічна пропозиція із запропонованим графіком робіт, підхід до розробки онлайн-платформи електронного навчання, інтернет сторінки та карти, методологією та поетапним планом виконання ☒ Резюме членів команди проекту / включаючи інформацію про досвід подібних проектів ☒ Мінімум 2 рекомендаційні листи від попередніх замовників/клієнтів/партнерів, з зазначенням характеру послуг, результатів та ролі апліканта. ☒ Фінансова пропозиція (має бути надіслана у окремому архіві та захищена паролем. Не надавайте пароль раніше офіційного запиту та не включайте його до листа з технічною частиною).

¹ Ця контактна особа та адреса офіційно встановлені ПРООН. Якщо запити будуть направлятися іншій особі / іншим особам або на іншу адресу / інші адреси, навіть якщо ці особи є персоналом ПРООН, ПРООН Не бере на себе зобов'язання відповідати на такі запити або підтверджувати їх отримання.

Інша інформація, щодо цього ЗП	Адміністративні вимоги: Запропоновані заявки будуть оцінені на основі «відповідності» та «невідповідності» формальним критеріям/вимогам: ✓ Заявки мають бути подані вчасно згідно з встановленим кінцевим терміном ✓ Заявки мають відповідати встановленому терміну дії ✓ Заявки мають бути підписані вповноваженим представником ✓ Заявки мають включати всі необхідні документи про компанію/організацію, включаючи юридичний статус та реєстрацію Заявки мають відповідати загальним адміністративним вимогам: Досвід фірми, яка подає пропозицію ✓ - Компанія з дійсною реєстрацією (для українських компаній - компанія повинна бути зареєстрована на території, що контролюється урядом України) що має принаймні 3 роки досвіду в галузі розробки програмного забезпечення. ✓ - Мінімальний річний оборот за будь-які 2 роки протягом 2016-2019 років: 25 000 доларів США в рік. ✓ - Принаймні 3 проекти подібного характеру виконані за останні 3 роки (розробка програмного забезпечення, розробка веб-сайтів, розробка та налаштування модулів дистанційного навчання). ✓ - Наявність кваліфікованих інженерів (HTML, Java Script та CSS), дизайнера та технічного персоналу для виконання робіт. ✓ - Підтверджений досвід розробки програм, пов'язаних із розробки систем мап мережі закладів буде перевагою. ✓ - Досвід зі створення систем дистанційного навчання з модулем аналітики. ✓ - Попередній досвід у розробці послуг ЦНАП буде перевагою. Вимоги до членів команди проекту (організації підрядника): Керівник команди: · Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, ІТ, економіки, маркетингу, державного управління, менеджменту, інженера або відповідної галузі; · Принаймні 5 років досвіду управління ІТ-проектами; · Успішно завершено щонайменше 3 проекти подібного характеру · Знання українською чи російською мови, знання англійської мови було б перевагою; Розробник програмного забезпечення: · Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, ІТ, інженера або відповідної галузі або 5+ років досвіду розробки програмного забезпечення; · Принаймні 5 років досвіду розробки програмного забезпечення; · Успішно завершено щонайменше 3 подібні проекти у галузі розробки програмного забезпечення / додатків / веб-платформ; · Знання українською чи російською мови, знання англійської мови було б перевагою; Розробник баз даних та / або інтерфейс користувача: · Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, ІТ, дизайну, мистецтва, інженера або відповідної галузі; · Принаймні 4 роки досвіду розробки баз даних або інтерфейсу користувача; · Успішно завершено щонайменше 3 подібні проекти у галузі розробки програмного забезпечення / додатків / веб-платформ; · Знання українською чи російською мови, знання англійської мови було б перевагою;
---------------------------------------	--

	Програміст: · Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, ІТ, інженера або відповідної галузі; · Принаймні 3 роки досвіду розробки програмного забезпечення; · Успішно завершено щонайменше 3 подібні проекти у галузі розробки програмного забезпечення / додатків / веб-платформ; · Знання українською чи російською мови, знання англійської мови було б перевагою; Інша інформація доступна на сайті http://procurement-notice.undp.org; Інші деталі за адресою procurement.rpp.ua@undp.org
--	---

ФОРМА ПОДАЧІ ПРОПОЗИЦІЇ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГ²

(Дана форма повинна надсилатися тільки з офіційною шапкою / на бланку постачальника послуг³)

місце
дата

До: [Вкажіть: ім'я та адресу контактної особи в ПРООН]

Шановні Пані/Панове:

Ми, що нижче підписалися, пропонуємо ПРООН наступні послуги у відповідності з вимогами, вказаними в **550-2020-UNDP-UKR-RFP-RPP** від 09 жовтня 2020 року, і всіма додатками до даного ЗНП, а також із Загальними положеннями та умовами ПРООН:

А. Кваліфікаційні вимоги до постачальника послуг

Стислий опис компанії/організації	
Постачальник послуг повинен описати і пояснити, як і чому він підходить для виконання вимог ПРООН, і вказати таке:	
Повна назва	
Рік заснування	
Юридичний статус	Якщо консорціум, письмове підтвердження кожного учасника є необхідним.
Юридична адреса	
Поштова адреса	
Банківських рахунок	
Статус платника ПДВ	
Ім'я контактної особи	
Електронна пошта контактної особи	
Телефон контактної особи	
Основні напрямки роботи компанії/організації	

² Дана форма є основою для постачальника послуг при оформленні пропозиції.

³ Офіційна шапка / бланк повинні містити контактну інформацію: адреси, електронну адресу, номери телефону та факсу - для верифікації

Параметри - опис характеру діяльності підприємства, галузі спеціалізації, ліцензій, сертифікатів, повноважень;	Вкажіть тут
Ліцензії на ведення комерційної діяльності - реєстраційні документи, свідоцтво платника податків і т.д.	ЄДРПОУ, Реєстраційний номер платника податків Копії реєстраційних документів та свідоцтва платника податків мають бути прикладені
Сертифікати і норми відповідності	Вкажіть інформацію про сертифікати якості, реєстрація патентів, сертифікати про екологічної стійкості і т.д (якщо є)
Контактна інформація минулих клієнтів (мінімум 2)	Якщо є листи відгуки, прикладіть копії
Компанія не знаходиться у Списку 1267/1989 Ради Безпеки ООН, Списку управління закупівель ООН або будь-якому іншому списку неблагонадійності ООН	Так/Ні
Інша інформація	

В. Методологія виконання завдання

Постачальник послуг повинен описати, яким чином він буде виконувати вимоги Запиту На Пропозицію; повідомити про умови звітування і механізми забезпечення якості, які будуть мати місце, а також продемонструвати, що запропонована методологія і запропоновані завдання, розклад реалізації кожного завдання/результат буде відповідати місцевим умовам і контексту роботи.

Має включати в себе:

Технічна пропозиція із запропонованим графіком робіт, підхід до розробки онлайн-платформи електронного навчання, інтернет сторінки та карти, методологією та поетапним планом виконання

С. Кваліфікація основного персоналу

Якщо це необхідно в ЗНП, то постачальник послуг повинен надати наступне:

- а) Імена та кваліфікацію основного персоналу, який буде надавати послуги, із зазначенням опису ролей основного персоналу (Керівник проекту, Ключові експерти);***
- б) Резюме, що свідчать про необхідну кваліфікацію, досвід і володіння мовами керівника проекту та спеціалістів, а також контактні дані для звернення за відгуками;***
- в) Письмове підтвердження від кожного співробітника, що він зможе виконувати свої обов'язки протягом усього часу дії контракту.***

- 1. Керівник команди***
- 2. Розробник програмного забезпечення***
- 3. Розробник баз даних та / або інтерфейс користувача***
- 4. Програміст***

Фінансова пропозиція

Заявник має подати Фінансову пропозицію в конверті, окремо від іншої частини Заявки на участь, як зазначено в Інструкції для заявників.

Фінансова пропозиція повинна містити деталізований кошторис. Вкажіть окремі цифри по кожній функціональній групі або категорії.

Будь-які витрати, що підлягають компенсації, такі як відрядження та підзвітні витрати, повинні бути зазначені окремо.

У випадку використання обладнання постачальником послуг, Перелік розцінок повинен містити цифри по обох варіантах — як придбання, так і оренди. ПРООН залишає за собою право брати обладнання в оренду чи придбати його через Постачальника.

Форма, наведена на наступних сторінках, надається для використання в якості керівництва при підготовці Фінансової пропозиції. Форма включає в себе окремі витрати, які не обов'язково вимагатимуться чи застосовуватимуться, але наводяться для прикладу.

А. Кошторис за підсумковими результатами*

Нижче наведено ключові етапи та опис результатів, які необхідно отримати в зазначені для виконання строки.

Підряднику пропонується оцінити складність робіт до виконання, по кожному з зазначених етапів та запропонувати замовнику бажаний к оплаті відсоток від загальної запропонованої вартості контракту.

№	Підсумкові результати відповідно до ТЗ	Відсоток від Загальної ціни (Вага по відношенню до оплати)	Сума з ПДВ, валюта
1	Результат 1-2	15%	
2	Результати 3-5	15%	
3	Результати 6-7	30%	
4	Результати 8-11	40%	
	Всього (прохання вказати валюту)	100%	

**Це має бути основою для виплати траншів*

В. Розбивка за компонентами витрат:

Заявники повинні надати розбивку витрат по вищенаведених цінах за кожним підсумковим результатом, на основі наступної форми. ПРООН використовуватиме розбивку витрат для оцінки обґрунтованості ціни, а також для розрахунку ціни в тому випадку, коли обидві сторони погодяться додати нові підсумкові результати до обсягу Послуг.

№	Діяльність / Витрати	Одиниця	Кількість	Ціна за одиницю, валюта	Сума, валюта, без ПДВ
1	Персонал				
1.1	Керівник команди	місяць			
1.2	Розробник програмного забезпечення	місяць			

1.3	Розробник баз даних та / або інтерфейс користувача	місяць			
1.4	Програміст	місяць			
...	...				
2	Технічна підтримки за 6 місяців				
3	Витрати на адміністрування (за потреби)				
3.1	Зв'язок (Інтернет / Телефон / тощо)				
3.2	Інші (якщо такі є - для чіткого визначення діяльності / витрат)				
3.3					
...					
4	Подорожі та проживання (якщо є)				
4.1	Витрати на проїзд (квитки)	Проїзд на 1 особу			
4.2	Проживання	День			
4.3	Денна норма, добові	День			
4.4	...				
5	Інші витрати (якщо такі є - для чіткого визначення діяльності / витрат)				
5.1					
5.2	...				
	ПДВ				
	Всього (вказіть валюту), з ПДВ				

[Ім'я і підпис уповноваженої особи постачальника послуг]

[Посада]

[Дата]

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ

Назва проекту:	Програма ООН із відновлення та розбудови миру (UN RPP)
Опис завдання:	Створення Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центрів Дії)
Очікувані місця подорожі:	Відсутність подорожей
Назва позиції первинного керівника:	Спеціаліст з місцевого управління та адміністративних послуг
Назва позиції вторинного керівника:	Координатор програми (Реформа місцевого самоврядування та децентралізації)
Дата початку завдання:	жовтень 2020
Очікувана тривалість призначення:	17 тижнів

I. КОНТЕКСТ

Протягом останнього десятиліття, до початку конфлікту, ПРООН активно провадила свою діяльність на сході України з акцентом на розвиток громад, громадянського суспільства та охороні навколишнього середовища.

Починаючи з 2015 року, на запит уряду України, ПРООН розпочала роботу над вирішенням проблем, пов'язаних із конфліктами, шляхом раннього реагування, встановлення партнерських відносин за допомогою Програми ООН із відновлення та розбудови миру (UN RPP).

Програма ООН із відновлення та розбудови миру – це багатостороння донорська рамкова програма, що впроваджується у співпраці з кількома партнерськими агенціями ООН (Структури ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки), Продовольчої і сільськогосподарської організації ООН (ФН ООН), Фонду ООН у галузі народонаселення (ФАО)).

Програма ООН із відновлення та розбудови миру розроблена з метою реагування на причини конфлікту та пом'якшення його наслідків. Вона – невід'ємна складова загальної програми ПРООН в Україні і тому повністю узгоджується з Рамковою програмою партнерства ООН. Вона тісно пов'язана з Програмою демократичного врядування та реформ, що розгортається на загальнодержавному рівні та в усіх регіонах України.

Заходи Програми ООН із відновлення та розбудови миру згруповані за її ключовими компонентами, що відповідають пріоритетним потребам регіону:

Компонент 1: Економічне відновлення та розвиток інфраструктури;

Компонент 2: Місцеве самоврядування та реформа з децентралізації влади;

Компонент 3: Громадська безпека та соціальна згуртованість.

Програма ООН із відновлення та розбудови миру, яка працює на основі механізму об'єднаного фінансування, дотримується багатогалузевого програмного підходу та впроваджується з використанням методології, яка враховує специфіку територій. Це універсальна платформа, що фінансуються 13 міжнародними партнерами.

У квітні 2019 року ПРООН розпочала новий проект під назвою «Мобільне надання послуг населенню, яке постраждало на сході України», що фінансується урядом Канади. Проект буде реалізовуватися в рамках RPP.

Загальна мета проекту полягає в тому, щоб полегшити тягар потерпілих від конфлікту громадян України, в основному жінок, які змушені долати великі відстані, щоб отримати доступ до адміністративних та юридичних послуг. Проект надалі буде спиратися на роботу, яку вже здійснив ПРООН з розробки мережі сучасних центрів постачання адміністративних послуг, Центрів надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП), що торкнулися Донецької та Луганської областей:

- розробка ефективних ґендерно-чутливих засобів досягання ЦНАП (через підрозділи мобільних служб) з акцентом на надання доступу до послуг найбільш знедолених груп, таких як: літні люди, жінки з дітьми, домогосподарства на чолі з жінками, жінки та чоловіки з обмеженими можливостями;
- забезпечення локалізації цих одиниць у реальному часі для цільового населення;
- створення інтуїтивно зрозумілої інформаційної платформи (про всі відповідні служби адміністративної та правової допомоги), до якої легко отримати доступ цільовими групами.

Проект зосереджений на зменшенні безпрецедентного тиску та перешкод, з якими стикаються громадяни цього регіону, головним чином жінки, у вирішенні своїх адміністративних питань через складний доступ до адміністративних сервісів, юридичної допомоги та інформаційних послуг. Ці виклики також перешкоджають доступу до основних послуг, а також перешкоджають правам населення, зокрема, жінкам.

З метою посилення професійно-кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, досягнення максимального рівня задоволеності громадян і суб'єктів господарювання якістю надання адміністративних послуг у ЦНАП, планується замовити виготовлення єдиної всеукраїнської платформи для ЦНАП з можливістю навчання дистанційного персоналу.

II. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ

Терміни, що використовуються, та їх значення наведені у *Додатку 1 “ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ”* до цього ТЗ.

Метою розроблення Платформи Центрів Дії (далі – сайт) є забезпечення ЦНАП та громадян інформацією про електронні та адміністративні послуги, зокрема інформування про карту та діяльність ЦНАП, кращі практики, обмін досвідом, інтерактивний календар подій тощо, а також забезпечення безперервного системного процесу навчання представників ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг, задля поліпшення якості надання адміністративних послуг та підвищення рівня задоволеності громадян за допомогою навчання співробітників та регулярного моніторингу їх ефективності та компетенцій.

Базові вимоги до Платформи Центрів Дії:

- забезпечення громадян інструментарієм для інформування про діяльність ЦНАП та можливість отримати доступ до навчання та тестування
- забезпечення ЦНАПів повним інструментарієм для інформування навчання та тестування, проведення опитувань серед працівників, користувачів навчальної платформи;
- збір аналітичної та статистичної інформації від користувачів;
- зручність та простота користування;
- взаємодія з Кабінетом адміністратора основного порталу Дія за допомогою технології єдиного входу (Single Sign-on), кабінет в стадії розробки, необхідні дані для виконання цього завдання будуть надані виконавцю;
- формування аналітичних звітів щодо проходження навчання за допомогою конструктора звітів;
- відповідність функціональним можливостям наведеним у Додатку 2

Виконавець має виконати роботи згідно технічних вимог розділу III, а саме має бути:

- розроблено дизайн сайту у відповідності до брендбуку Порталу Дія та сайт на основі потреб користувачів із відображенням структури та розділів в залежності від відвідувача (громадяни, працівники ЦНАП) потреби користувачів будуть надані замовником на основі попереднього опитування/оцінки, брендбук буде наданий, всі аспекти дизайну є предметом затвердження замовника;
- розроблено сайт на основі потреб користувачів із відображенням структури та розділів в залежності від відвідувача (громадяни, працівники ЦНАП);
- вбудувати навчальний модуль дистанційного навчання в структуру сайту, навчальний модуль може бути самостійною розробкою або готовим рішенням (представленим на ринку) та відповідати умовам розділу III цього ТЗ;
- розроблено карту ЦНАП із місцем розташування, контактними даними та графіком роботи(створено власну цифрову карту-підложку на основі даних OpenStreetMap для відображення мережі ЦНАП.);
- розроблено (налаштовано) програмне забезпечення кабінету користувача згідно вимог розділу 3 цього ТЗ;
- Кабінет користувача інтегровано з Кабінетом адміністратора;

- розроблено технічну документацію до ПЗ що розробляється (сайт, система дистанційного навчання), приклад з вимогами чинного законодавства буде наданий замовником;
- проведено тестування та випробування ПЗ, розроблено ПЗ має відповідати вимогам даного ТЗ в частині функціональних та нефункціональних вимог;
- розроблено інструкцію для адміністратора з управління системою
- проведено онлайн навчання адміністраторів, щодо користування системою.
- Розроблено передпроектну документацію на створення КСЗІ (Комплексна система захисту інформації), узгоджено технічне завдання на КСЗІ з Адміністрацією Держспецзв'язку
- Розроблено технічний проект КСЗІ та впроваджено проектні рішення
- Проведено експертні випробування та отримано атестат відповідності КСЗІ

Принципи побудови Платформи Центрів Дії

Сайт є інструментом інформування про діяльність ЦНАП, кращих практик, обміну досвідом, а також служить вітриною навчальних курсів, розміщених у навчальному модулі. На сайті розміщується карта ЦНАП.

Модуль дистанційного навчання є інструментом чиновника для постійного навчання та оцінки власних компетенцій, а для керівника – також оцінки компетенцій підлеглих.

Побудова модулю дистанційного навчання та сайту ґрунтується на наступних принципах:

- відповідність законодавству України (наведені у Додатку 3 «**ВИМОГИ ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА**» до цього ТЗ);
- гнучкість, масштабованість архітектури, максимальне використання параметричних налаштувань;
- максимально широкі можливості налаштування форм, бізнесправил, інтеграційних механізмів, тощо. Дані можливості налаштування мають бути виконані силами функціональних адміністраторів системи без необхідності втручання до програмного коду;

Для успішного виконання завдання, обраний Виконавець повинен здійснити наступні заходи:

- Надати послуги з підтримки протягом 6 місяців, щоб забезпечити сталість, технічна підтримка для виправлення будь-яких недоліків у функціональності платформи або конфігурації програмного забезпечення платформи (гарантійний період)
- Пошук та усунення несправностей, пов'язаних з розробкою / налаштуванням функціональності платформи і не виявлених на етапах тестування і приймання протягом всього гарантійного періоду.
- Надання будь-яких доступних оновлень і модифікацій для встановленого ІТ-рішення та іншого стороннього програмного забезпечення протягом гарантійного періоду на безоплатній основі.
- Перенесення на хостинг ДП "Дія", налаштування та тестування сайту.
- Доменне ім'я буде узгоджено з виконавцем.

Усі вищезазначені роботи будуть виконані Виконавцем у тісній співпраці з командою UN RPP та Міністерством цифрової трансформації України. Право власності на розроблену Платформу Центрів Дії належить UN RPP і надалі буде передано Міністерству Цифрової трансформації України та ДП Дія як кінцевих бенефіціарів проекту. Виконавець має повністю сприяти передачі всіх продуктів кінцевому реципієнту визначеному UN RPP.

Виконавець надає послуги хостингу розробленого програмного продукту протягом 6 місяців з дати впровадження програмного продукту. Виконавець зобов'язаний надавати технічну підтримку та забезпечити надання відповідних послуг протягом 6 місяців з дати впровадження програмного продукту згідно договору.

III. ФУНКЦІОНАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ПЛАТФОРМИ ЦЕНТРІВ ДІЇ

3.1 Загальні вимоги до сайту

Сайт створюється на базі системи управління контентом, яка повинна виконувати такі функції:

- керування інформаційною структурою;
- керування зовнішнім виглядом та змістом веб-сторінок;
- можливість додавати фільтр до публікацій за різними критеріями;
- підтримка відображення контенту для користувачів з порушенням зору;
- статистика показів та переходів.

Сайт повинен бути підключений до системи незалежного збору статистики, система має бути погоджена замовником.

Адміністративний інтерфейс сайту має бути інтуїтивним та зрозумілим користувачу початкового рівня та має використовувати стандартний інтерфейс файлових менеджерів (папки, дерева, тощо).

Система повинна забезпечувати такі функції адміністрування:

- змінювати та редагувати інформаційне наповнення розділів сайту та його структуру (відображати чи приховувати розділи);
- передбачати можливість розширення переліку категорій інформаційних матеріалів, або відмови від частини з них;
- зручний для користувача контекстний пошук;
- управління показом внутрішніх банерів на сайті;
- передбачати створення та управління двома секціями сайту (одна орієнтована на відвідувачів, інша на співробітників ЦНАП) із різним наповненням;
- передбачити можливість скачування матеріалів користувачами;
- генерування зручної короткої URL-адреси кожного матеріалу;
- забезпечення віддаленого адміністрування ресурсів Сайту;
- можливість завантажувати на Сайт мультимедійний матеріал (фото-відео зображення, файли для завантаження і т.п.)
- можливість завантаження декількох вибраних файлів одночасно та забезпечення автоматичної зміни розміру зображень

Сторінки сайту повинні відображатися без спотворень на різних пристроях (комп'ютер, телефон, планшет тощо), адаптивність сайту до різних форматів та систем є ключовою потребою.

Для користування сайтом (Платформа Центрів Дії), реєстрація та авторизація користувачів не вимагається. Будь-який користувач повинен мати змогу переглядати контент, що опублікований на сайті.

Сайт повинен містити посилання на сторінку реєстрації/авторизації користувачів у модулі дистанційного навчання.

Адміністратор сайту повинен мати змогу управляти контентом, що публікується на сайті через відповідну систему керування (CMS), що також має бути створена виконавцем.

3.1.1 Орієнтовна структура сайту

ГОЛОВНА сторінка має містити наступні компоненти:

1. Модуль з ротацією фото з останньої події/новини та можливістю переходу на відповідні матеріали, розміщені в різних підрозділах сайту.
2. Модуль «Приєднатися до команди ЦНАП» - сторінка із інфографікою та статистикою для пояснень в чому полягає робота, а також можливість залишити заявку на працевлаштування та кнопка переходу в навчальний модуль, в якому відвідувачеві буде присвоєно роль "інший користувач-кандидат" та назначено відповідний навчальний пакет до підготовки на посаду.
3. Модуль «Новини» – дозволяє перехід на сторінку новин, з можливістю переходу на повну версію тексту. Новини подавати списком (орієнтовно до 10 новин).
4. Під заголовком модуля «Новини» – перелік декількох останніх новин з можливістю переходу на кожен окрему новину.
5. Модуль «Гід послуг» – дозволяє перехід на сторінку Гіду послуг, яка відкривається у новому вікні (гід послуг вже створений продукт, потрібно тільки гіперпосилання)
6. Модуль «Навчальні курси» - перелік та короткий опис навчальних онлайн курсів із каталогу модуля дистанційного навчання із можливістю перейти у навчальний модуль для проходження навчання (інтеграція з модулем Дистанційного навчання)
7. Модуль «Робота ЦНАП» дозволяє перехід на сторінку із інформаційними, графічними та відео матеріалами, частина яких доступна для скачування
8. Модуль (інтерактивний) «Карта ЦНАП» - відображає карту із нанесеними на ній ЦНАП із зазначенням адреси, контактних даних та графіку роботи. Карта ЦНАП відображається на цифровій топографічній карті України, що адаптована на базі Open Street Map. Елементи змісту карти складаються з окремих векторних сегментів (тем), кожен з яких містить об'єкти різної геометричної локалізації: точкові, лінійні, полігональні, які мають відповідну структуру та наповнені атрибутивною інформацією: коди та описи даних, типи і класифікації об'єктів, власні назви українською мовою.
9. Модуль «Підтримка від Донорів» - інформація щодо грантів та підтримки для ЦНАП, із можливістю переходу за посиланням на сторінку донора.
10. Модуль «Навчальний кабінет» - дозволяє перехід на ресурс модуля дистанційного навчання, який відкривається у новому вікні
11. Модуль «Кабінет адміністратора» - дозволяє перехід на ресурс Кабінету адміністратора, який відкривається у новому вікні

12. Пошук

13. Історії успіху

Усі назви модулів повинні бути активними для відповідних переходів.

3.1.2 Наповнення компонентів головної сторінки:

РОБОТА ЦНАП

•Кращі практики – опис рішень різноманітних робочих ситуацій із можливістю прикріпити зразки документів, малюнки, які будуть доступні для скачування

•Бібліотека матеріалів та робочих документів, у якій будуть згруповані по темам шаблони, інструкції, зразки, які можна скачати з сайту. а також посилання на зовнішні ресурси (законодавчі акти). розміщені записи вебінарів, корисна література тощо.

•Колонка запитай у експерта - де будуть розміщуватися публікації та відповіді на запитання користувачі (працівників ЦНАП), із можливістю поставити запитання через он-лайн форму

НОВИНИ

•Новини – новини мережі ЦНАП.

•Аналітика – аналітика надання адміністративних послуг, заведення нових послуг, інфографіка тощо.

КОНТАКТИ – містить контактну інформацію, мапу сайту, інтерактивну форму для запитів. (зазначена інформація має бути розміщена у футері сайту)

КАРТА ЦНАП

На карті ЦНАПів, незареєстрований користувач повинен мати змогу обрати конкретний ЦНАП та залишити відгук про якість обслуговування шляхом переходу до форми-опитувальника якості надання послуг та її заповнення.

Форма-опитувальник повинна містити наступні запитання та варіанти відповідей:

1) Як Ви оцінюєте якість надання послуг у ЦНАП?

1. Чудово, сервіс відмінний
2. Добре. Отримав необхідну послугу
3. Задовільно. Не все ідеально
4. Погано

Якщо задовільно чи погано, є перехід до питання II, а потім до III. Якщо чудово чи добре, перехід відразу до питання III.

2) Чому саме Ви незадоволені якістю надання послуги?

1. Працівник був грубим
2. Довго чекав у черзі
3. Приміщення погано виглядає
4. Працівник не відповів на питання
5. Не вдалося отримати послугу
6. Немає інформації на стендах

3) Ми прагнемо бути кращими. Як, на Вашу думку, можна вдосконалити якість надання послуг у ЦНАП?

1. Збільшити перелік послуг
2. Прискорити обслуговування
3. Підвищити кваліфікацію працівників
5. Підвищити рівень обслуговування
6. Надати інформацію на стендах
4. Зробити ЦНАП комфортнішим

4) Яку саме послугу ви отримували в ЦНАПі? – вибір послуги слід реалізувати у вигляді search/filter list базуючись на реєстрі адмінпослуг (API в розділі Для розробників Гіду з державних послуг <https://registry.diia.gov.ua/>). Постачальник може надати інший варіант реалізації цієї вимоги.

5) Коли ви звертались за одержанням послуги? – вибір дати та часу

Після заповнення форми-опитувальника, дані повинні автоматично передаватись до системи моніторингу якості в онлайн режимі (буде розроблено API для одержання цих даних на стороні системи моніторингу). Постачальник може надати інший варіант реалізації цієї вимоги.

ОПИС СТАНДАРТНИХ ДЛЯ ВСЬОГО САЙТУ ОБЛАСТЕЙ

Стандартні області мають включати:

- Банер з назвою
- Пошук
- Можливість швидкого друку сторінки

- Карта ЦНАП
- Приєднатися до команди ЦНАП
- Кнопка переходу в модуль дистанційного навчання
- Кнопка переходу в кабінет адміністратора
- Рекламні банери з актуальними подіями\інформацією стосовно Міністерства

ОСНОВНА НАВІГАЦІЙНА ПАНЕЛЬ

- Новини
- Робота ЦНАП
- Гід послуг
- Історії успіху
- Підтримка від Донорів
- Навчальні курси
- Приєднатися до команди ЦНАП
- Карта ЦНАП
- Контакти
- Перехід до карти сайту
- Банери партнерів
- Авторські права

3.2 Вимоги до модулю дистанційного навчання

Загальні вимоги:

Модуль дистанційного навчання повинен мати наступні функції та можливості описані нижче.

Модуль має інтегруватися в **Платформу Центрів Дії**.

Модуль може бути існуючим ПЗ яке представлено на ринку з можливістю інтегрування та налаштування, згідно наведених вимог в цьому ТЗ.

Модуль може бути окремо розробленим ПЗ.

Всі ліцензії пов'язані з використанням ТЗ мають бути надані замовнику.

Модуль дистанційного навчання не повинен мати щомісячну абонплату або іншу, а має представляти готовий продукт для використання.

Технічні вимоги

Має бути забезпечено виконання наступні можливості:

1. Підтримка кількості користувачів згідно базових вимог Платформи Центрів Дії (п.4 Нефункціональні вимоги до системи) на якому буде розміщуватися навчальний модуль.
2. Адміністратору не потрібні ІТ- та дизайнерські навички, навчальний модуль у вигляді конструктора в якому адміністратор може додавати/ховати розділи, змінювати їх наповнення. Користувачам не потрібно проходити навчання, щоб почати користуватися платформою (простий та дружній інтерфейс).
3. Можливість реалізації алгоритмів автоматичного призначення курсів на основі відомостей з Системи моніторингу та оцінки.
4. Адаптація під пристрій користувача: комп'ютер, планшет, телефон.
5. Налаштування правил автоматичного призначення завдань.
6. Список завдань. Перелік завдань із зазначенням дат їх виконання. Індивідуальне або групове призначення. Встановлення термінів виконання.
7. Налаштування шаблонів планів персонального розвитку для різних цілей. Оцінка виконання керівником, куратором, самооцінка. Гнучке внесення змін у план та комбінування різних планів.
8. Проведення оцінювання контролером/тренером за чек-листами.
9. Створення наборів віртуальних бейджів. Видача бейджа за успішне виконання завдання. Персональні колекції бейджів.
10. Створення та завантаження навчальних ресурсів в наступних форматах - . відео, HTML-сторінка, файл, веб-презентація, галерея, гіперпосилання (у тому числі на інші платформи).
11. Тестування: питання з одиночною, множинною і вільною відповіддю, питання на упорядкування та класифікацію, на зіставлення і вибір по картинці. Імпорт питань з текстового файлу. Різні режими проведення тестування.
12. Опитування та голосування: можливість проведення опитувань та збір зворотнього зв'язку. Звіт з опитування.
13. Створення курсів: комбінація ресурсів (відео, текстові файли, презентації), тестів і опитувань в прості курси. Формування та налаштування плану курсу. Курси з самопризначенням, з подачею заявки і примусовим призначенням.

14. Імпорт навчальних модулів SCORM та HTML (це найпоширеніші формати електронних курсів).
15. Обмеження доступу до ресурсів: можливість розміщення ресурсів для певної області чи певних посад (дозвіл доступу користувачам до ресурсів за комбінацією ознак місто, підрозділ, посада).
16. Внутрішні звіти та аналітика: навчання за курсом, проходження тестування, журнал сесій роботи користувачів з системою. Гнучке формування звітності для системного адміністратора – можливість налаштувати шаблони під потреби. Зведений звіт з навчання користувачів за всіма завданнями за період.
17. Прогрес курсу: збереження прогресу курсу і відображати його графічно.
18. Отримання сертифікату: внесення додаткової інформації (ПІБ); скачування сертифікату pdf; збереження сертифікатів в особистому кабінеті.

3.3 Архітектура модулю дистанційного навчання

3.3.1. Управління користувачами

До управління користувачами в системі відносяться наступні функції:

- створення облікових записів користувачів (в т.ч. шляхом автоматичного імпорту створених облікових записів користувачів та груп з Кабінету адміністратора);
- управління (створення/видалення/налаштування прав доступу) груп користувачів;
- управління членством користувачів в групах (включення/виключення).

Для модуля дистанційного навчання передбачається реалізація п'яти-рівневої моделі внесення та адміністрування користувачів у системі:

Ролі у кабінеті користувача:

(АС) **Системний адміністратор**: створюють облікові записи Менеджерів, керують групами користувачів, керують членством Менеджерів (та, за потреби, для Виконавців) в групах.

(К) **Менеджери** (Керівник ЦНАП): відповідальні особи за управління користувачами своїх груп. Вони мають створювати облікові записи Виконавців, управляти членством Виконавців у своїх групах

(А) **Користувач Адміністратор ЦНАП**: займаються безпосередньо наданням послуг у ЦНАП

(С) **Користувач Суб'єкт надання послуг**: займаються наданням обмеженого переліку послуг

(І) **Інший користувач**: громадянин, що самостійно зареєструвався у навчальному модулі

(К) повинен мати 4 підрівня на основі яких відбуватиметься призначення курсів:

- кандидат: претендент на посаду
- початківець: працює на посаді до 3 місяців
- спеціаліст: працює на посаді від 3 місяців до 1.5 року
- наставник: працює на посаді від 1.5 року та показує виняткові результати роботи

(А) повинен мати 3 підрівня на основі яких відбуватиметься призначення курсів:

- початківець: працює на посаді до 3 місяців
- спеціаліст: працює на посаді від 3 місяців до 1.5 року
- наставник: працює на посаді від 1.5 року та показує виняткові результати роботи

(І) повинен мати 2 підрівня на основі яких відбуватиметься призначення курсів:

- кандидат: претендент на посаду Адміністратор ЦНАП
- відвідувач: громадянин, який зареєструвався з метою самоосвіти

У якій би частині кабінету не знаходився користувач, йому завжди повинні бути доступні розділи:

- Стандарти обслуговування (К) (А)
- Гід послуг (інструкції з надання: технологічні та інформаційні картки) (К) (А) (С) (І)
- Вимоги до приміщення (К) (А)
- Законодавство (К) (А) (С) (І)

3.3.2. Створення облікових записів та реєстрація Менеджерів

Для створення облікових записів Менеджерів в системі Системний адміністратор має:

- додати Реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) (менеджера до групи «Менеджери»
- визначити групу, якою менеджер керуватиме (одну або декілька) і вказати РНОКПП менеджера в якості голови цих груп.
- завантажити дані із існуючою бази даних

Щоб отримати відповідні повноваження по керуванню своєю групою менеджер має пройти реєстрацію на порталі Дія та/або в кабінеті адміністратора та/або підтвердити повноваження по групі з існуючої бази даних.

Менеджер у своєму кабінеті отримає доступ до наступних операцій:

- Перегляд та фільтрація даних у звітах та дашбордів
- Перегляд рейтингів з навчання ЦНАП по Україні - місце свого ЦНАП у рейтингу без деталізації по іншим ЦНАП
- Призначення курсів по своїй групі користувачів. Менеджер може призначати співробітникам навчальні курси, кожне таке призначення повинно бути схвалено або відхилено системним адміністратором
- Менеджер має право подати заявку на відхилення курсів призначених Системою та/або системним адміністратором по його групі користувачів із вказанням причини та подальшим затвердженням з боку системного адміністратора
- Перегляд аналітики та планування навчання по своєму підрозділу

3.3.3 Створення облікових записів та реєстрація Користувачів

Для створення облікового запису Користувача ("Адміністратор ЦНАП" та "Суб'єкт надання послуг") в модулі дистанційного навчання та прив'язки до Менеджера, Користувач використовує ті ж дані, що й для авторизації/реєстрації в кабінеті адміністратора. При переході з кабінету адміністратора на Платформі Центрів Дії до особистого кабінету в навчальному модулі, повинна використовуватись технологія єдиного входу (SSO). Суб'єкт надання послуг може не мати прив'язки до Менеджера, якщо той не зареєстрований у системі.

Увага, слід розрізняти дві ролі "Системний адміністратор" та "Адміністратор ЦНАП"!

В системі повинен бути реалізований моніторинг Користувачів "Адміністраторів ЦНАП", для яких не призначено Менеджера. Системний адміністратор повинен на щоденній основі отримувати звіт про наявність/відсутність таких облікових записів, або така інформація повинна відображатися у системі та доступна Системному адміністратору.

Для створення облікового запису Іншого користувача, потрібно пройти реєстрацію та створити логін і пароль для входу в систему. Під час реєстрації користувач обов'язково повинен вказати чи він реєструється для подальшого працевлаштування адміністратором ЦНАП, у такому разі йому присвоюється роль "Інший користувач-кандидат". У протилежному випадку, користувачеві присвоюється роль "Інший користувач-відвідувач".

До впровадження інтеграції з кабінетом адміністратора на Платформі Центрів Дії, реєстрація користувачів всіх ролей може бути реалізована засобами навчального модулю, а саме імпортом даних у форматі .csv. При цьому, користувачі на етапі реєстрації повинні вказувати Роль та ЦНАП, а системний адміністратор навчального модулю підтверджує чи скасовує запити на реєстрацію.

Користувач будь-якої ролі повинен мати змогу редагувати власний профіль у навчальному модулі (крім тих даних, що заповнюються автоматично на основі даних кабінету адміністратора на Платформі Центрів Дії).

3.4 Загальна структура кабінету модуля дистанційного навчання (сторінки, що доцільно роздрукувати або експортувати повинні мати таку можливість):

- Головна сторінка (рейтинги, новини, оголошення, календар навчання (он-лайн, оф-лайн: рекомендовані курси повинні виділятися, у користувача повинна бути можливість зареєструватися на навчальний курс із подальшим підтвердженням від організатора))
- Профіль користувача (особисті дані, індивідуальний план розвитку, мої сертифікати, значки/бейджі)
- Вхідні/вихідні запити (запит на затвердження курсів та рішення по запиту, підтвердження індивідуальних планів)
- Навчальні курси (усі курси: дистанційні, он-лайн, оф-лайн)
- Анкети/опитування (перевірка знань та опитування; результати таємного відвідувача)
- Бібліотека корисних матеріалів (завантажена література, якої немає в доступі, посилання на літературу яка є на он-лайн ресурсах, порекомендувати літературу з можливістю прикріпити файл або посилання – повинен перевірити та підтвердити системний адміністратор – усі файли, які завантажують повинні пройти перевірку антивірусу)
- Навчання на робочому місці (тільки для (К) (А)) (форма супроводу навчання адміністратора, анкета відгук на керівника)
- Має бути передбачена можливість надавати Аналітика/планування (К), (І) в режимі перегляду без можливості редагувати дані додатковим ролям в майбутньому.

У кабінеті (АС) відображається така ж структура, у якій він може редагувати розширювати вигляд/функції; підтверджувати/відхиляти запити отримані від користувачів, із полем пояснень прийнятого рішення/запитом на доопрацювання. А також повинна бути реалізована закладка Аналітики.

Загальна частина для всіх ролей: у розділі Навчальні курси в частині послуг, по замовчуванню включений фільтр «Послуги мого ЦНАП» (відображаються тільки ті курси, що стосуються переліку послуг, які надає ЦНАП поточного користувача), у фільтрах можна змінити відображення послуг (відображати всі, тільки ті, що надаю я), а також здійснювати пошук матеріалів за ключовими словами, назвою послуг.

3.5 Наповнення кабінету користувача

Профіль користувача :

- Повинен заповнюватися автоматично на основі інформації з профіля в кабінеті адміністратора.
- Якщо користувач змінює ЦНАП повинна відображатися історія навчання, користувацька роль розраховується від початкової дати, кабінет зберігається у повному обсязі.
- Відображаються іконки усіх здобутих сертифікатів згруповані по розділам (наприклад: послуги, стандарти, законодавство, робота з базами, управління командою, управління ЦНАП), із можливістю завантажити та роздрукувати
- Індивідуальний план розвитку має забезпечувати можливість друку актуального стану (запланований/виконаний/в процесі план) відповідно до стандартної форми, яка буде надана розробнику додатково. Стандартна форма може змінюватися, потрібно передбачити інструменти для зміни шаблону.
- Поля профіля користувача повинні бути доступні для фільтрації, вивантаження даних з метою подальшої аналітики(СА) і використання в правилах автоматизації.

У профілі користувача повинно бути передбачене поле для збору інформації щодо тем/напрямків, у яких користувач є експертом, для можливості залучати його до навчальних ініціатив

Головна сторінка модулю дистанційного навчання:

Система повинна формувати Рейтинги за наступними принципами:

- Для (А) відображаються по ЦНАП
- Для (К) відображається по його ЦНАП та місце ЦНАП в країні, ТОП 5 ЦНАП в країні, без можливості деталізації
- Для (АС) загальні дані з будь-яким рівнем деталізації
- Для (С) та (І) рейтинги по своїх групах

Мої навчальні курси (усі курси: дистанційні, онлайн, офлайн)

- До усіх розміщених курсів прикріплюється перевірка знань по результатам проходження та формування сертифікату із зазначенням дати, імені та прізвища, теми у разі успішної здачі тестування. В сертифікаті не зазначається бал отриманий за тестування
- Курси згруповані по розділам (послуги, стандарти, законодавство, робота з базами, управління командою, управління ЦНАП) та по замовчуванню відображаються призначені в порядку настання кінцевого терміну проходження
 - Курси можна фільтрувати :
 - а) По кінцевому терміну (конкретна дата, місяць)
 - б) По формі (он-лайн, дистанційне, очне)
 - в) По розділам (послуги, стандарти, законодавство, робота з базами, управління командою, управління ЦНАП)
 - г) По статусу (розпочаті, завершені, не розпочаті, протерміновані). По замовчуванню завершені курси не відображаються, а в профілі користувача відображаються отримані за них сертифікати
 - Усі курси, не залежно від форми мають однакову рамку відображення: Тема/назва, цільова аудиторія, мета/результати курсу, форма навчання, дата/проміжок часу навчання, наявність тестування/сертифікату, тривалість самого курсу/навчальних модулів, вартість кредиту ЄКТС (Європейської кредитної трансферно-накопичувальної системи)
 - За накопичення пройдених курсів у певному розділі користувачеві присвоюється віртуальний бейдж (кількість бейджів, їх назви та умови отримання налаштовує (АС))

- Інформація про призначені курси (системою/керівником/за вибором користувача) відображається в календарі навчання та індивідуальному плані
- Користувач (А) може відхилити призначений навчальний курс, обґрунтувавши своє рішення, такий запит потрапляє у "вхідні" до (К), який повинен підтвердити/відхилити запит, у такому разі курс відображатиметься у відповідному розділі курсів за вибором, а не в рекомендованих. Можливість відхиляти курси (СА) встановлює на етапі публікації курсу в системі, разом з тим, така опція не поширюється на курси, що стосуються впровадження нових послуг, змін у порядку обслуговування тощо.
- Користувач може запропонувати тему навчального курсу та себе як тренера/розробника/експерта у цій темі через спеціальну форму

Каталог курсів

- Усім ролям доступний Каталог курсів
- В залежності від параметрів користувачів доступні різні тематичні розділи та навчальні курси в Каталозі (доступи налаштовує (АС) під час публікації/додавання навчальної програми/курсу)

Система перевірки знань:

Анкетування/опитування (перевірка знань та опитування; результати таємного відвідувача)

- Перевірка знань
 - а) Регулярне тестування, яке проходять (А) (К) (С)
 - б) (АС) доступні функції: призначити регулярне тестування із датою початку/завершення тестування; призначити разове тестування із датою початку/завершення тестування
 - в) Тестування формується, як конструктор із можливістю вибирати питання у прив'язці до розділів:
 - г) Підсистема самостійно формує перелік питань по заданим (АС) параметрам (кількість питань із кожної теми: послуги, стандарти, законодавство, робота з базами, управління командою, управління ЦНАП; яким ролям які теми відображаються; кількість питань з кожної теми, що відображаються за результатами якісних показників в кабінеті адміністратора) із бази актуальних питань
 - д) (АС) актуалізує питання у базі, підтверджує/ додає/видаляє питання з тесту/баз
 - е) (К) (С) можуть пропонувати запитання в базу, такий запит потрапляє у Вхідні (АС), який затверджує/відхиляє пропозицію. Кількість таких питань в тесті не повинно перевищувати 10%

Опитування – збір думок користувачів. Конструктор анкети із відкритими та закритими питаннями

Забезпечити можливість (АС) додавати до профіля користувача результати оцінки таємного відвідувача у вигляді документа, фото, аудіо та відео форматів.

(А) доступно перегляд тільки по своїй оцінці із можливістю адресувати коментар керівнику

(К) бачить консолідовані дані по своєму ЦНАП із можливістю деталізації до (А) та адресування коментарів/запитань автору документа (посадовій особі)

Бібліотека корисних матеріалів поділена по розділах: послуги, стандарти, законодавство, робота з базами, управління командою, управління ЦНАП. Усі матеріали можуть розміщуватися:

- Завантажуватися безпосередньо в модуль Дистанційного навчання
- Перехід за посиланням на інші ресурси (Міністерства, МТД ЦОВ ресурсах)
- Будь-який користувач може відправити літературу, щоб поповнити бібліотеку із можливістю додати файл або посилання – система перед відправкою повинна перевірити документ/ресурс на наявність шкідливих програм, запит надходить до (АС), який у свою чергу перевіряє контент приймає/відхиляє та додає у відповідний розділ, ініціатор отримує «бонус» при накопиченні достатньої суми бонусів користувач отримує «бейдж»

Навчання на робочому місці (тільки для (К) (А)) (форма супроводу навчання адміністратора, анкета відгук на керівника). Буде надана розробнику додатково. Потрібно передбачити можливість редагування цієї форми в майбутньому.

- Форма/бланк супроводу навчання на робочому місці, яку буде заповнювати керівник. Поля із випаданим списком з можливістю коментувати комірки. Після заповнення форми керівником, вона повинна відображатися у підлеглого із можливістю додати прийняти/погодитися чи відправити коментар
- Анкета відгук на керівника – доступна тим (А) з якими (К) проводив навчання на робочому місці. (А)заповнює анкету після кожного навчання, після чого дані в консолідованому знеособленому вигляді (по всім (А)) відображаються в кабінеті (К) із можливістю деталізації по пунктах та кількостях оцінок
- (К) призначає теми (із випаданого списку) та дати навчання на робочому місці кожному (А), підсистема відправляє автоматичне повідомлення (А), дані відображаються у кабінеті (А) на закладці «навчання на робочому місці» та в індивідуальному плані/навчальному календарі

Аналітика/планування керівника ЦНАП (К) (має бути можливість експортувати та роздрукувати дані). Приклади будуть надані розробнику додатково:

- Загальна кругова діаграма із кількістю працівників, із подальшою можливою деталізацією на рівень нижче та до конкретного працівника:

- 3 них призначено навчання
- 3 них розпочато навчання
- 3 них завершено навчання
- 3 них успішно завершили/отримали сертифікат
- Не здали тестування
- Протерміновано навчання
- Відхилено курсів

-Результати тестувань працівників:

- Топ 5 ЦНАП з найвищим показником по країні..... місце поточного ЦНАП
- 3 них показник тестування по кожному працівнику у порядку спадання (якщо працівників більше 5, відображаються результати нижче допустимої норми та вище допустимої норми, для решти результатів потрібно «провалитися в середину»)

- Результати таємного відвідувача (передбачити в модулі і надати (СА) право приховати цю частину)

- Результати навчання на робочому місці проведеного керівником (передбачити в модулі і надати (СА) право приховати цю частину):

- Кругова діаграма - Всього працівників
- 3 них, Працівники, яким провели навчання
- 3 них, Працівники оцінені відповідно до свого та вище поточного рівня

Під діаграмами - Загальна таблиця із переліком усіх підлеглих та графіком навчання:

- Прізвище підлеглого, дата прийому на роботу (створення логіна в системі)
- Тиждні поточних трьох місяців, можна укрупнити до місяців у році
- Рейтинг підлеглого у порівнянні з іншими
- Зріз поточної ситуації: В таблиці відображаються обов'язкові курси для підлеглого та статистика успішності, в залежності від досвіду, дата останньої оцінки керівником
- План навчання/оцінки: Дати найближчого тестування та курсів, які потрібно розпочати/призначити
- Із загальної таблиці можна перейти на індивідуальний план розвитку підлеглого, в якому відображатиметься інформація:
 - Його поточний рівень/рівень який повинен бути станом на сьогодні
 - Індивідуальний план розвитку (у тому числі рекомендована література, стажування, хто наставник/кого навчає тощо)
- Статистика по призначенням/вибраним навчальним курсам
- Результати тестувань
- Результати оцінки керівником
- Результати оцінки таємним покупцем
- Перелік інших доступних курсів із можливістю призначити їх підлеглому/підлеглим

- Форми індивідуального плану розвитку із випаданим списком, де керівник зможе призначати/затверджувати навчальні модулі

- Кількість рядків, стовпців визначає (АС), який керується формою затвердженою НАДС.
- Форма відображається і в (К) і в (А), але якщо її заповнює адміністратор вона потрапляє до керівника у «Вхідні» на затвердження.
- У формі повинна бути колонка – коштує кредитів ЄКТС, яка буде в кінці сумувати усі рядки (менше 1 кредиту підсвічує червоним, більше 1 - зеленим)

- Усі рядки не залежно від ролі заповнюються із випадального списку з можливістю додати свій варіант *Приклад пунктів форми індивідуального плану розвитку, який може створити (АС). Кінцевий перелік буде надано розробнику додатково:*
- розвиток на робочому місці – розділ заповнюється вручну (що повинен відстежувати, аналізувати працівник)
- Спеціальні завдання проекти (випадаючий список ключових показників, які потрібно покращити із можливістю вписати вручну на скільки відсотків повинен покращитися показник)
- Навчання на досвіді інших (випадаючий список із всіх підлеглих та перелік напрямків зі якими потрібно спостерігати із можливістю вписати конкретні задачі)
- Коучинг (випадаючий список із підлеглих, що мають статус наставника та керівника + випадальний список ключових компетенцій/показників із можливістю прописати конкретні завдання)
- Самонавчання (випадаючий список із доступної літератури (з активним переходом) + можливість додати нові поля вручну, які повинні додаватися до списку та ставати доступними для інших ЦНАП)
- Тренінги та семінари (дистанційні курси, онлайн та офлайн, випадальний список із доступним переліком з бази, можливість розширити список на програми доступні більш досвідченішому працівникові + графа Зовнішня програма із можливістю вручну внести дані про цю програму за типовим шаблоном програм в системі)

За результатами призначених у системі програм та курсів, повинен формуватися узагальнений документ, який можна зберегти/роздрукувати та передати в відповідні служби (кадри, контролюючий орган, НАДС тощо). Форма документа повинна відповідати вимогам НАДС.

В навчальному модулі створити кілька типових шаблонів індивідуального плану із можливістю призначати цей план підлеглому та редагувати: для кандидата у керівники, для базового рівня адміністратор/керівник, для рівня спеціаліст адміністратор/керівник, для наставника (кадровий резерв) адміністратор/керівник.

На сторінці аналітики по навчальним програмам повинна відображатися інформація:

- всього мало бути покрито працівників,
- з них, скільки покрито на поточний момент,
- з них, скільки успішно пройшли навчання, розпочали навчання, не розпочали навчання; укрупнені дані в розрізі підролі/ролі, із можливістю деталізації до області/регіону/ЦНАП

4. НЕФУНКЦІОНАЛЬНІ ВИМОГИ ДО СИСТЕМИ

Ключовою вимогою до Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центрів Дії) в частині нефункціональних вимог є те, що він повинен відповідати вимогам:

- Забезпечення безперебійного функціонування для не менше ніж 1 млн зареєстрованих користувачів системи;
- Збільшення кількості користувачів без доопрацювань та модифікації;
- Управління кількістю одночасних підключень одного користувача до системи (дозволяти багатосесійну роботу або забороняти);
- Час відгуку на запит чи операцію не більше 2.5 секунд для 99% запитів до системи.
- Системи моніторингу продуктивності з використанням ПЗ Zabbix або аналогічного.
- Безперебійне функціонування в наступних умовах (не менше ніж):
- 5 операцій в секунду для одного користувачів;
- 50 тис. користувачів, які одночасно навчаються;
- 10 000 організацій (підрозділів), які займаються наданням послуг та навчаються у системі;

Можливість горизонтального масштабування, що забезпечує можливість збільшення кількості користувачів без впливу на продуктивність системи в разі якщо серверна потужність має резерви до збільшення.

Показники надійності та стабільності роботи:

- Uptime/Availability - 99.9% – безперервний час роботи або доступності Системи.
- RTO (Recovery time objective) У випадку будь-якого програмного або апаратного збою підсистема має бути відновлена до працездатного стану протягом не більше 6 годин з моменту приведення апаратної частини в робочий стан. Час та алгоритм відновлення повинні бути визначення на етапі технічного проектування та зазначені в експлуатаційній документації.
- MTPD (maximum tolerable period of disruption) – 12 годин - максимально допустимий період порушення роботи, протягом яких підсистема може бути недоступною без настання неприйнятних наслідків. Алгоритм реакції на інциденти повинен бути визначений на етапі технічного проектування та зазначений в експлуатаційній документації.
- RPO (recovery point objective) В разі пошкодження даних підсистема повинна бути відновлена з архіву/резервної копії не старшої 24 годин.
- Стабільність роботи має забезпечуватись за наступних аварійних ситуацій:

- Відмова апаратного забезпечення
- Відмова мережевої інфраструктури
- Втрата живлення центру обробки даних
- Неуспішне програмне оновлення системи
- Тимчасова втрата даних

Для окремих визначених категорій чиновників, які обробляють особливо критичні послуги, має бути передбачено двофакторну автентифікацію.

Вимоги до захисту інформації від несанкціонованого доступу:

Однією з умов Створення Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центрів Дії) є інтеграція в неї Комплексної системи захисту інформації (КСЗІ) яка відповідає наступним вимогам.

Компанія переможець цього тендеру має організувати силами компанії ліцензованої Держкомзв'язком підготовку та погодження ТЗ на КСЗІ та її розгортання.

Перелік суб'єктів господарювання, що мають ліцензії на провадження господарської діяльності з надання послуг КСЗІ наведено на сайті Держспецзв'язку (http://www.dsszsi.gov.ua/dsszsi/control/uk/publish/article?art_id=284081&cat_id=266373)

КСЗІ повинна відповідати вимогам НД ТЗІ(Нормативний документ системи технічного захисту інформації) та забезпечувати такі основні функції:

реалізацію політики безпеки інформації заданої для Системи;

- забезпечення конфіденційності, цілісності, доступності інформації під час її обробки;
- розмежування доступу користувачів до захищених ресурсів та сервісів Системи, контроль за роботою обслуговуючого персоналу з боку осіб, які відповідають за забезпечення безпеки інформації у Системі;
- перевірку повноважень користувачів і надання їм права виконання певних дій з обробки захищених ресурсів та використання певних сервісів Системи відповідно до визначеної політики безпеки Системи;
- ідентифікацію та автентифікацію користувачів Системи;
- реєстрацію подій, пов'язаних із доступом до захищених ресурсів та сервісів Системи та дії з ними, результатів ідентифікації та автентифікації користувачів, фактів зміни повноважень користувачів, результатів перевірки цілісності засобів захисту інформації тощо;
- блокування несанкціонованих дій щодо захищених ресурсів Системи;
- захист інформаційних ресурсів та компонентів Системи від атак з боку ЗТМ та інших мереж з якими Система взаємодіє;
- захист об'єктів захисту Системи під час їх передачі через незахищене середовище;
- антивірусний захист Системи;
- забезпечення цілісності програмного забезпечення Системи;
- створення механізму та умов оперативного реагування на зовнішні та внутрішні загрози з метою забезпечення безпеки інформації;
- керування засобами захисту інформації (КЗЗ);
- створення умов для забезпечення максимально можливого рівня локалізації негативних наслідків, що завдаються неправомірними та несанкціонованими діями порушників, зменшення негативного впливу наслідків порушення безпеки на функціонування Системи;
- реєстрації, збору, зберігання, обробки даних про всі події в Системі, які мають відношення до безпеки інформації;
- забезпечення доступності ресурсів Системи для користувачів;
- захисту інформації від зовнішніх впливів;
- інші функції, визначені політикою безпеки Системи.

Реєстраційні дані (протоколи аудиту) компонентів Системи повинні бути захищені від несанкціонованої модифікації та знищення.

Комплекси засобів захисту (КЗЗ) складових частин Системи повинні забезпечувати:

- конфіденційність та цілісність інформації, яка зберігається й обробляється в компонентах Системи, а також передається між ними;
- конфіденційність особистих ключів, що використовується у Системі, та окремими її користувачами;
- конфіденційність технологічної інформації, яка забезпечує функціонування КЗЗ Системи;
- забезпечення доступу до інформації та ресурсів Системи користувачам Системи згідно з правилами встановленими політикою безпеки (зокрема, правами доступу);
- спостереження за діями користувачів шляхом впровадження механізмів і процедур контролю, реєстрації та проведення аудиту зареєстрованих подій.

Послуги безпеки, що реалізуються у КЗЗ складових частин Системи, повинні бути реалізовані з рівнем гарантій Г-2. Специфікації всіх критеріїв гарантій повинні в повному обсязі відповідати критеріям оцінки захищеності інформації в комп'ютерних системах від несанкціонованого доступу НД ТЗІ 2.5-004-99.

У випадку взаємодії Системи із іншими інформаційно-телекомунікаційними системами, вимоги із захисту інформації в системах повинні бути узгоджені та затверджені у відповідних протоколах взаємодії.

Система захисту інформації має будуватися з урахуванням можливості проведення аудиту з питань інформаційної безпеки у порядку визначеному законодавством.

Вимоги до підсистеми захисту інформації повинні бути конкретизовані у ТЗ на КСЗІ в Системі.

У разі розміщення серверної компоненти Системи у сторонньому центрі обробки даних, останній повинен мати побудовану КСЗІ та мати чинний атестат відповідності.

Вимоги до патентної чистоти

До усіх програмних та технічних засобів, що застосовуються в Системі, повинні бути дотримані умови ліцензійних угод та забезпечена патентна чистота.

Розробник не має виключного авторського права на жоден з компонентів системи чи систему в цілому. Якщо буде з'ясовано, що ПЗ має бути сполучений з іншою системою з використанням протоколу або алгоритму обміну, для якого діють обмеження в Україні, дозвіл на застосування такого протоколу або алгоритму повинен отримуватись в компетентних органах перед реалізацією інтерфейсу сполучення та введенням в експлуатацію.

Вимоги до стандартизації та уніфікації

Стандартизація та уніфікація функцій Системи повинна бути забезпечена за рахунок використання сучасних інструментальних програмних засобів, які підтримують єдину технологію проектування і розробки функціонального, інформаційного та програмного забезпечень.

ПЗ в цілому, та інші програмні компоненти Системи повинні відповідати основним міжнародним та національним угодам і стандартам в галузі інформаційних технологій.

Склад ПЗ має бути уніфікованим.

Для розробки документації етапу розробки програмного забезпечення мають будуть застосовані стандарти, не старіші за:

IEEE 830 Software requirements specificati-n and Software Engineering Institute templates;

IEEE 1016 Software architecture design and Software Engineering Institute templates.

IV. РЕЗУЛЬТАТИ

Наступні результати будуть надані Виконавцем:

№	Результат	Терміни
---	-----------	---------

1.	Розробка технічного завдання, підготовка специфікації робіт, карти сайту, структури сторінок, дизайн головної сторінки. Розроблено та прийнято замовником.	3 тижня після початку виконання завдання
2.	Дизайн усіх сторінок сайту згідно ТЗ.	5 тижнів після початку виконання завдання
3.	Розробка карти-підложки України.	5 тижнів після початку виконання завдання
4.	Розробка передпроектної документації на створення КСЗІ, узгодження технічного завдання на КСЗІ з Адміністрацією Держспецзв'язку	5 тижнів після початку виконання завдання
5.	Подання заявки на проведення державної експертизи КСЗІ	6 тижнів після початку виконання завдання
6.	Розробка (програмування) сторінок сайту.	10 тижнів після початку виконання завдання
7.	Поставка ПЗ (ліцензії) модулю дистанційного навчання до Платформи Центрів Дії або розроблено систему дистанційного навчання самостійно та встановлено на Платформу Центрів Дії.	11 тижня після початку виконання завдання
8.	Розгортання ПЗ на технічному майданчику Замовника та первинне налаштування	17 тижня після початку виконання завдання
9.	Консультавання та навчання адміністраторів Платформи Центрів Дії Замовника. Розроблено та прийнято замовником.	17 тижнів після початку виконання завдання
10.	Розробка технічного проекту КСЗІ та впровадження проектних рішень	10 тижнів після початку виконання завдання
11.	Проведення експертних випробувань та отримання атестату відповідності КСЗІ	17 тижнів після початку виконання завдання

V. ЗАПРОПОНОВАНИЙ ПЛАН ОПЛАТИ

ПРООН виплачує домовлену суму 3 траншами за доставку результатів, зазначених вище:

- 15% від загальної суми платежів після завершення результату №1-2
- 15% від загальної суми платежів після завершення результату №3-5
- 30% від загальної суми платежів після завершення результату №6-7
- 40% від загальної суми платежів після завершення результату №8-11

Виплати будуть оброблені після повного завершення та прийняття результатів робіт відповідно до сертифіката платежів, наданого спеціалісту з місцевого самоврядування та адміністративних послуг.

VI. ВИМОГИ МОНІТОРИНГУ ТА ЗВІТУВАННЯ

Підрядник повинен звітувати перед спеціалістом з питань місцевого самоврядування та адміністративних послуг компонента реформи місцевого управління та децентралізації Програми ООН із відновлення та розбудови миру. Усі звіти до UN RPP подаються в електронному вигляді (Формати: * .d-cx, * .xlsx, * .pptx, * .pdf) на електронному джерелі або у формі електронного зв'язку із доданим кінцевим продуктом. Звіти слід готувати українською або англійською мовами.

Текстові матеріали подаються у вигляді структурованих документів у форматах * .PDF та * .D-C.

Виконавець повинен дотримуватись системи моніторингу, оцінки та забезпечення якості, що застосовується UN 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 UN RPP остаточний звіт, включаючи повний опис виконаних робіт та результатів.

VII. ДОСВІД ТА КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ

- Компанія з дійсною реєстрацією (для українських компаній - компанія повинна бути зареєстрована на території, що контролюється урядом України) що має принаймні 3 роки досвіду в галузі розробки програмного забезпечення.

- Мінімальний річний оборот за будь-які 2 роки протягом 2016-2019 років: 25 000 доларів США в рік.

- Принаймні 3 проекти подібного характеру виконані за останні 3 роки (розробка програмного забезпечення, розробка веб-сайтів, розробка та налаштування модулів дистанційного навчання).

- Наявність кваліфікованих інженерів (HTML, Java Script та CSS), дизайнера та технічного персоналу для виконання робіт.

- Підтверджений досвід розробки програм, пов'язаних із розробки систем мап мережі закладів буде перевагою.

- Досвід зі створення систем дистанційного навчання з модулем аналітики.

- Попередній досвід у розробці послуг ЦНАП буде перевагою.

Вимоги до членів команди проекту (організації підрядника):

Керівник команди:

- Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, ІТ, економіки, маркетингу, державного управління, менеджменту, інженера або відповідної галузі;
- Принаймні 5 років досвіду управління ІТ-проектами;
- Успішно завершено щонайменше 3 проекти подібного характеру
- Знання українською чи російською мови, знання англійської мови було б перевагою;

Розробник програмного забезпечення:

- Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, ІТ, інженера або відповідної галузі або 5+ років досвіду розробки програмного забезпечення;
- Принаймні 5 років досвіду розробки програмного забезпечення;
- Успішно завершено щонайменше 3 подібні проекти у галузі розробки програмного забезпечення / додатків / веб-платформ;
- Знання українською чи російською мови, знання англійської мови було б перевагою;

Розробник баз даних та / або інтерфейс користувача:

- Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, ІТ, дизайну, мистецтва, інженера або відповідної галузі;
- Принаймні 4 роки досвіду розробки баз даних або інтерфейсу користувача;
- Успішно завершено щонайменше 3 подібні проекти у галузі розробки програмного забезпечення / додатків / веб-платформ;
- Знання українською чи російською мови, знання англійської мови було б перевагою;

Програміст:

- Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, ІТ, інженера або відповідної галузі;
- Принаймні 3 роки досвіду розробки програмного забезпечення;
- Успішно завершено щонайменше 3 подібні проекти у галузі розробки програмного забезпечення / додатків / веб-платформ;
- Знання українською чи російською мови, знання англійської мови було б перевагою;

VIII. ДОКУМЕНТИ, ПОТРІБНІ ВІД УЧАСНИКІВ:

Учасники торгів повинні подати такі документи:

	Досвід фірми, яка подає пропозицію Портфоліо з досвідом та кваліфікацією, у тому числі фінансові звіти
	Технічна пропозиція із запропонованим графіком робіт, підхід до розробки онлайн-платформи електронного навчання, інтернет сторінки та карти, методологією та поетапним планом виконання
	Склад проектної групи Резюме членів команди проекту / включаючи інформацію про досвід подібних проектів
	Фінансова пропозиція

IX. МЕТОД ОЦІНКИ:

Оцінка та порівняння пропозицій

Двоетапна процедура використовується при оцінці пропозицій, оцінка технічної пропозиції завершується до відкриття та порівняння будь-якої цінової пропозиції. Цінові пропозиції будуть відкриті лише для заявок, які отримали мінімальний технічний бал у 70% (або 490 балів) від отриманого балу 700 балів при оцінці технічних пропозицій. На першому етапі технічна пропозиція оцінюється виходячи з відповідності до Технічного завдання (ТЗ) та відповідно до нижчих Критеріїв оцінки. На другому етапі будуть розглянуті цінові пропозиції всіх учасників, які досягли мінімальної оцінки в 70% за технічну оцінку.

Загальна оцінка буде завершена відповідно до схеми накопичувального аналізу, згідно з якою технічні та фінансові аспекти мають заздалегідь присвоєну вагу відповідно 70% та 30% від загальної оцінки. Фінансова пропозиція з найнижчою вартістю (з технічної відповідності) буде обрана в якості базової лінії та буде розподілена максимальна кількість балів, отриманих за фінансову частину (тобто 300). Усі інші фінансові пропозиції отримають ряд балів пропорційних їх котируваній ціні; наприклад «300 балів x найнижча ціна / ціна з котируванням».

Пропозиція, яка виграє це найвища кількість балів після того, як бали, отримані як у технічній, так і у фінансовій оцінках, відповідно будуть додані. Контракт буде підписаний з учасником торгів, який подав виграшну пропозицію.

Критерії технічної оцінки

Загальний огляд оцінки технічних пропозицій	Оцінка ваги	Бали, які можна отримати
Досвід фірми / організації, яка подає пропозицію	30%	210
Запропонований графік робіт, методологія та покроковий план виконання	30%	210
Склад проектної групи	40%	280
загалом	100%	700

Форми технічної оцінки наведені нижче. Максимальні бали, отримані за кожним критерієм, вказують на відносну важливість або вагому оцінку в загальному процесі оцінювання.

Форми технічної оцінки:

Форма 1. Досвід фірми / організації, яка подає пропозицію

Форма 2. Запропонований графік робіт, методологія та покроковий план виконання

Форма 3. Склад проектної групи

Критерії технічної оцінки

Оцінка технічної пропозиції Форма 1	Макс имал ьний бал	Організація		
		A	B	C
Досвід фірми, яка подає пропозицію				
Офіційно зареєстрована фірма / організація, що має принаймні 3 роки досвіду в галузі розробки програмного забезпечення: 3 роки - 45 балів, 4-6 років - 48 балів, 7 років і більше - 50 балів.	50			
Принаймні 3 проекти подібного характеру виконані за останні 3 роки (розробка програмного забезпечення та мобільних додатків на Android та iOS, розробка веб-сайтів) інструменти: 3 товари - 45 балів, 4-6 товарів - 48 балів, 7 товарів і більше - 50 балів.	50			
Підтверджений досвід розробки програм, пов'язаних із розробки систем мап мережі закладів: мінімум 1 продукт - 15 балів, 2-3 продукти - 18 балів, 4 продукти або більше – 20 балів	20			

Досвід зі створення систем дистанційного навчання з модулем аналітики 1 вироб - 50 балів, 2 вироби – 60 балів, 3 вироби і більше - 70 балів	70			
Розробка ІТ-рішень для ЦНАПів 1-2 вироби - 15 балів, 3 вироби і більше - 20 балів	20			
Загальна оцінка за формою 1	210			

Оцінка технічної пропозиції Форма 2	Максимальний бал	Організація		
		A	B	C
Запропонований графік робіт, методологія та покроковий план виконання				
Чи чітко пропозиція пояснює, розуміє та відповідає цілям завдання?	До 70			
Чи відповідає запропонований термін виконання проекту часовим вимогам?	До 70			
Чи демонструє ця пропозиція знання підрядника щодо розробки ІТ-системи (опис системи, підхід до розробки онлайн-платформи електронного навчання, інтернет сторінки)?	До 70			
Загальна оцінка за формою 2	210			

Оцінка технічної пропозиції Форма 3	Максимальний бал	Організація		
		A	B	C
Склад проектної групи				
Керівник команди:				
3.1. Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, ІТ, економіки, маркетингу, державного управління, менеджменту, інженера або відповідної галузі; - ступінь спеціаліста / магістра або вище - 20 балів; - ступінь бакалавра - 15 балів.	20			
3.2. Щонайменше 5 років досвіду управління ІТ-проектами: мінімум 5 років - 15 балів, 6-7 років - 18 балів, 8 років і більше - 20 балів	20			
3.3. Виконано щонайменше 3 проекти подібного характеру: мінімум 3 проекти - 15 балів, 4-7 проектів - 18 балів, 8 проектів і більше - 20 балів.	20			

3.4. Знання української та російської мов, знання англійської мови було б перевагою; - Робочі знання англійської, російської та української мов - 10 балів; - Робочі знання російської та української мов - 5 балів.	10			
Проміжна оцінка за критеріями 3.1-3.4	70			
Розробник програмного забезпечення :				
3.5 Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, інформаційних технологій, інженера або відповідної галузі; - ступінь спеціаліста / магістра або вище - 20 балів; - ступінь бакалавра - 15 балів.	20			
3.6. Щонайменше 5 років досвіду розробки програмного забезпечення: мінімум 5 років - 15 балів, 6-7 років - 18 балів, 8 років і більше - 20 балів	20			
3.7. Принаймні 3 подібні проекти в галузі розробки програмного забезпечення / додатків / веб-платформ успішно завершені: мінімум 3 проекти - 15 балів, 4-6 проектів - 18 балів, 7 проектів і більше - 20 балів.	20			
3.8. Знання української та російської мов, знання англійської мови було б перевагою; - Робочі знання англійської, російської та української мов - 10 балів; - Робочі знання російської та української мов - 5 балів.	10			
Проміжна оцінка за критеріями 3.5-3.8	70			
Розробник баз даних та / або інтерфейс користувача:				
3.9. Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, ІТ, дизайну, мистецтва, інженера чи відповідної галузі; - ступінь спеціаліста / магістра або вище - 20 балів; - ступінь бакалавра - 15 балів.	20			
3.10 Принаймні 4 роки досвіду розробки баз даних або інтерфейсу користувача: мінімум 4 роки - 15 балів, 5-7 років - 18 балів, 8 років і більше - 20 балів	20			
3.11. Принаймні 3 подібні проекти в галузі розробки програмного забезпечення / додатків / веб-платформ успішно завершені: мінімум 3 проекти - 15 балів, 4-9 проектів - 18 балів, 10 проектів і більше - 20 балів.	20			

3.12. Знання української та російської мов, знання англійської мови було б перевагою; - Робочі знання англійської, російської та української мов - 10 балів; - Робочі знання російської та української мов - 5 балів.	10			
Проміжна оцінка за критеріями 3.9-3.12	70			
Програміст:				
3.13. Принаймні ступінь бакалавра з інформатики, інформатики, інженера або відповідної галузі; - ступінь спеціаліста / магістра або вище - 20 балів; - ступінь бакалавра - 15 балів.	20			
3.14. Принаймні 3 роки досвіду розробки програмного забезпечення: мінімум 3 роки - 15 балів, 4-5 років - 18 балів, 6 років і більше - 20 балів.	20			
3.15. Принаймні 3 подібні проекти в галузі розробки програмного забезпечення / додатків / веб-платформ успішно завершені: мінімум 3 проекти - 15 балів, 4-5 проектів - 18 балів, 6 проектів і більше - 20 балів.	20			
3.16. Знання української та російської мов, знання англійської мови було б перевагою; - Робочі знання англійської, російської та української мов - 10 балів; - Робочі знання російської та української мов - 5 балів.	10			
Проміжна оцінка за критеріями 3.13-3.16	70			
Загальна оцінка за формою 3	280			

ФІНАНСОВА ПРОПОЗИЦІЯ

Учасники торгів повинні подати свої пропозиції у наступному форматі. усі витрати, пов'язані з реалізацією послуг, повинні бути включені у фінансову пропозицію (наприклад, витрати на поїздки, відрядження, зарплати персоналу, проживання тощо).

Розбивка витрат за результатами:

№	Підсумкові результати відповідно до ТЗ	Відсоток від Загальної ціни (Вага по відношенню до оплати)	Сума з ПДВ, валюта
1	Результат 1-2	15%	
2	Результати 3-5	15%	
3	Результати 6-7	30%	
4	Результати 8-11	40%	
	Всього (прохання вказати валюту)	100%	

Розбивка витрат за складовою вартості:

Учасникам пропонується надати розподіл витрат за вищезазначеними цінами за кожний товар на основі наступного формату. ПРООН використовує розподіл витрат для цілей оцінки розумності цін, а також для розрахунку ціни у випадку, якщо обидві сторони домовилися додати нові результати до сфери послуг.

№	Діяльність / Витрати	Одиниця	Кількість	Ціна за одиницю, валюта	Сума, валюта, без ПДВ
1	Персонал				
1.1	Керівник команди	місяць			
1.2	Розробник програмного забезпечення	місяць			
1.3	Розробник баз даних та / або інтерфейс користувача	місяць			
1.4	Програміст	місяць			
...	...				
2	Технічна підтримки за 6 місяців				
3	Витрати на адміністрування (за потреби)				
3.1	Зв'язок (Інтернет / Телефон / тощо)				
3.2	Інші (якщо такі є - для чіткого визначення діяльності / витрат)				
3.3					
...					
4	Подорожі та проживання (якщо є)				
4.1	Витрати на проїзд (квитки)	Проїзд на 1 особу			
4.2	Проживання	День			
4.3	Денна норма, добові	День			
4.4	...				
5	Інші витрати (якщо такі є - для чіткого визначення діяльності / витрат)				
5.1					
5.2	...				
	ПДВ				
	Всього (вказіть валюту), з ПДВ				

ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Терміни, що використовуються, та їх значення наведені у таблиці.

Таблиця 1. Терміни та визначення

Термін	Значення
API	Application Programming Interface – прикладний програмний інтерфейс.
Портал Дія	Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Дія»
Платформа Центрів Дії	Національна вебплатформа центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центрів Дії) - це веб-сайт, організований як системне багаторівневе об'єднання різних ресурсів та сервісів для забезпечення максимального доступу центрів надання адміністративних послуг до інформації та системного процесу навчання, а також забезпечення громадськості інформацією про місце та роль центрів надання адміністративних послуг у громадах та можливості впливати на розвиток сфери адміністративних послуг.
Модуль дистанційного навчання	модуль Платформи Центрів Дії, що є системою управління навчанням (LMS)
Користувач	суб'єкт надання електронних, адміністративних та інших публічних послуг, центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), будь-яка інша особа, яка використовує Платформу Центрів Дії для отримання інформації
Кабінет користувача	Особистий кабінет користувача у модулі дистанційного навчання
Суб'єкт надання послуг	Представник іншого відомства, робоче місце якого знаходиться у ЦНАП
CMS	Content management system, система керування контентом
Кабінет адміністратора	Модуль Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центрів Дії) - , призначений для управління розподілом та виконанням задач чиновниками
КЕП	Кваліфікований електронний підпис
КСЗІ	Комплексна система захисту інформації
ПЗ	Програмне забезпечення
ТЗ	Технічне завдання
КЗЗ	Комплекси засобів захисту
НД ТЗІ	Нормативні документи технічного захисту інформації

Функціональні можливості:

- 1) електронна ідентифікація та автентифікація користувачів, у тому числі з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації, кваліфікованих електронних підпису (КЕП) та печатки, а також інших засобів ідентифікації, які дають змогу однозначно встановлювати особу;
- 2) застосування зрозумілих та зручних для користувачів інтерфейсів, у тому числі адаптованих для осіб з порушенням зору;
- 3) користування Платформою Центрів Дії через комп'ютер, а також через смартфон чи планшет;
- 4) автоматичне заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів Платформи Центрів Дії, відомостями, отриманими у порядку взаємодії з національних електронних інформаційних ресурсів;
- 5) автоматична перевірка повноти заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів Платформи Центрів Дії, наявності у зазначених документах граматичних помилок, а також у разі, коли законодавством визначені відповідні алгоритми автоматичної перевірки, - достовірності наданих у таких документах відомостей;
- 6) систематизація та пошук електронних послуг (у тому числі адміністративних та інших публічних послуг) за типовими, зокрема життєвими ситуаціями;
- 7) морфологічний пошук, за частиною слова, без врахування реєстру введення;
- 8) передача/прийняття та оброблення інформації у режимі реального часу, безперервність роботи Платформи Центрів Дії;
- 9) розмежування та контроль доступу до інформації, яка міститься на Платформі Центрів Дії;
- 10) перевірка повноважень користувачів і надання їм права на виконання певних дій із захищеними ресурсами (читання, модифікація, знищення, введення інформації тощо);
- 11) моніторинг відвідувань; реєстрація подій, що відбуваються на Платформі Центрів Дії і стосуються його безпеки; блокування несанкціонованих дій щодо захищених ресурсів та автоматичне інформування технічного адміністратора про вчинення таких дій;
- 12) надання інформаційних та/або консультаційних послуг користувачам;
- 13) інші функціональні можливості, необхідні для виконання завдань Платформи Центрів Дії.

ВИМОГИ ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА

Програмне забезпечення модулю повинне відповідати вимогам чинних нормативно-правових документів, а саме:

- Конституція України;
- Закон України «Про електронні довірчі послуги»;
- Закон України «Про інформацію»;
- Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
- Закон України «Про захист персональних даних»;
- Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 19.09.2018 № 749 «Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності»;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 р. № 37-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки»;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг», якою затверджено «Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг».

Даний перелік не є вичерпним. Вимоги Законодавства України, нормативних та керівних документів, що стосуються мети, призначення та цілей надання послуг можуть бути уточнені.

Зразок контракту

Договір на надання Товарів та/або Послуг між Програмою розвитку Організації Об'єднаних Націй та		 <i>Empowered lives. Resilient nations.</i>		Contract for Goods and/or Services Between the United Nations Development Programme and		 <i>Empowered lives. Resilient nations.</i>					
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 ☒ Запит пропозиції ☐ Запрошення на участь у конкурсі ☐ укладення прямих договорів Номер та дата:				2. UNDP ☐ Request for Quotation ☒ 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 ☒ послуги ☐ товари <i>та</i> послуги				5. Subject Matter of the Contract: ☐ goods ☒ services ☐ goods <i>and</i> 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: 9а. Передплата: Не застосовується				9. Total Contract Amount: 9а. 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: ☒ тверда (фіксована) ціна ☐ відшкодування витрат				11. Payment Method: ☒ fixed price ☐ cost reimbursement							
12. Назва(Ім'я) Підприємця:				12. Contractor's Name:							
13. Ім'я контактної особи Підприємця: Посада: керівник Адреса: Номер телефону: Факс: Email:				13. Contractor's Contact Person's Name: Title Address: Telephone number: Fax: Email:							
14. Ім'я контактної особи ПРООН:				14. UNDP Contact Person's Name:							

Посада: Адреса: Тел.: Email:	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. Все вищезазначене, включене до цього документу за 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.	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. All the above, hereby incorporated by reference, shall 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

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		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:	