ЗАПРОШЕННЯ ДО ВИСЛОВЛЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНОСТІ (RISE-C2-UI-CRM1)
РОЗРОБКА ТЕХНІЧНОГО ЗАВДАННЯ НА ВПРОВАДЖЕННЯ CRM-СИСТЕМИ ДЛЯ ДУ «ЮКРЕЙНІНВЕСТ»

Країна: Україна
Проект: Стійке, інклюзивне та екологічно збалансоване підприємництво» (RISE) (P505616)
Грант №: TF0C6617
Назва завдання: Розробка Технічного завдання на впровадження CRM-системи для ДУ «ЮКРЕЙНІНВЕСТ»

Ідентифікаційний № (згідно з Планом закупівель): RISE-C2-UI-CRM1

Україна відповідно до Угоди про грант цільового фонду багатьох донорів з підтримки, відновлення, відбудови та реформування України між Україною та Міжнародним банком реконструкції та розвитку і Міжнародною асоціацією розвитку, що діють як адміністратор Цільового фонду багатьох донорів з підтримки, відновлення, відбудови та реформування України від 04.11.2024 отримала фінансування 10 млн доларів США від Світового банку на реалізацію інвестиційного компонента (Investment Project Financing, IPF) Програми «Стійке, інклюзивне та екологічно збалансоване підприємництво» (RISE, Program-for-Results Financing, PforR) (далі – Програма), та має намір використати частину цих коштів на здійснення правомочних платежів за консультаційні послуги, для закупівлі яких випущено це запрошення до висловлення зацікавленості.

Консультаційні послуги (далі – «Послуги») передбачають надання допомоги реципієнту - ДУ «ЮКРЕЙНІНВЕСТ» з написання технічного завдання, які включають аудит процесів, формування вимог та підготовку документації для вибору оптимальної CRM-системи для автоматизації відносин з контрагентами. Детальне Технічне завдання наведено нижче.

Міністерство економіки, довкілля та сільського господарства України запрошує правомочних консультантів (юридичних осіб та ФОП) (надалі – «Консультанти»), висловити свою зацікавленість у наданні зазначених Послуг. **Зацікавлені Консультанти мають надати інформацію, що підтверджує наявність у них кваліфікації та досвіду, необхідних для виконання Послуг, а також заповнити форму для визначення відповідності кваліфікаційним критеріям, що наведена нижче.**

Відбір найбільш кваліфікованого та досвідченого консультанта для виконання завдання здійснюватиметься на основі наступних критеріїв:

Обов'язкова кваліфікація:

- підтверджений досвід виконання завдань із підготовки технічних завдань, специфікацій вимог або концепцій для корпоративних інформаційних систем (ERP, CRM, ECM або аналогічних) — не менше 3 (трьох) завершених завдань за останні 7 років (з 01.01.2019) (підтверджується копіями договорів та актів виконаних робіт).

Бажана кваліфікація (вимоги які відповідають специфіці завдання та будуть прийматись як перевага:):

- кількість успішно виконаних завдань із підготовки технічних завдань, специфікацій вимог або концепцій для корпоративних інформаційних систем (ERP, CRM, ECM або аналогічних);
- наявність чинної сертифікації ISO 9001 або аналогічної системи управління якістю;

- досвід виконання завдань для організацій публічного сектору (державні органи, державні підприємства, установи, що фінансуються з держбюджету або МФО).

Кваліфікація персоналу не оцінюється на етапі розгляду висловлень зацікавленості, тому не вимагається подання інформації про ключовому персоналу. [1]

Звертаємо увагу зацікавлених Консультантів на Розділ III (пункти 3.14, 3.16 та 3.17) Посібника Світового банку «Правила закупівель Світового банку для позичальників ФІП»[2], в редакції від вересня 2023 року (далі – «Правила закупівель»), який містить політику Світового Банку стосовно конфлікту інтересів.

Для підвищення рівня своєї кваліфікації Консультанти можуть об'єднуватись з іншими фірмами, однак мають чітко зазначити об'єднуються вони у формі спільного підприємства чи на правах підрядник-субпідрядник. У разі об'єднання у спільне підприємство, усі його члени несуть солідарну та індивідуальну відповідальність за контрактом (якщо будуть відібрані).

Консультанта буде обрано на основі кваліфікації консультантів (CQS), що детально описаний у Правилах закупівель. З Консультантом буде підписано договір, паушальною формою оплати (lump-sum договір).

Під час контрактних переговорів з консультантом можливе проведення співбесіди з метою підтвердження заявленої ним кваліфікації та професійних компетенцій. Не спроможність консультанта підтвердити заявлену кваліфікацію та професійні компетенції, може бути причиною завершення контрактних переговорів без укладення договору.

Додаткову інформацію можна отримати за адресою (електронною поштою), що вказана нижче.

Висловлення зацікавленості мають бути доставлені у письмовій формі згідно наведеної форми **українською** мовою за зазначеною нижче адресою (електронною поштою) **до 18:00 за київським часом 07 липня 2026 року**. Висловлення зацікавленості необхідно подавати із зазначенням наступної теми: **«Розробка ТЗ на впровадження CRM-системи (№ RISE-C2-UI-CRM1): Висловлення зацікавленості».**

Адреси, що згадуються вище, наступні:

Ел. пошта: rise.procurements@gmail.com, з обов'язковою копією на rviskunov@me.gov.ua, iryna.panchenko@ukraineinvest.gov.ua.

Додатки:

1. Форма для заповнення Висловлення зацікавленості;
2. Технічне завдання.

ВАЖЛИВА ІНФОРМАЦІЯ!

Консультантам рекомендується використовувати форму для підготовки та подачі висловлення зацікавленості (наведено в додатку до оголошення). В той же час, консультанти можуть на свій розсуд сформувати та подати відповідну інформацію в будь-якій формі, яка на

[1] У випадку подання учасником у складі висловлення зацікавленості інформації про ключовий персонал, така інформація буде розцінюватись як загальна та не враховуватись в оцінці.

[2] Документ доступний за гіперпосиланням

думку консультанта найліпше відображає бачення консультанта щодо презентації своєї кваліфікації та досвіду для задоволення встановленим кваліфікаційним вимогам.

Консультанти мають надавати не тільки інформацію, що підтверджує їх відповідність ***Обов'язковим кваліфікаційним вимогам****, але і* ***вимогам бажаної кваліфікації****, які відповідають специфіці завдання та будуть прийматись як перевага. Останні будуть враховуватись для формування рейтингу консультантів. До контрактних переговорів буде запрошений консультант з найвищим рейтингом, визначеним відповідно до встановлених критеріїв оцінки кваліфікації.*

Інформація про досвід, яку зазначають консультанти, має бути документально підтверджена (копії відгуків клієнтів/замовників, в яких розкривається специфіка виконаного завдання, копії договорів, чи витягів з них чи будь-які інші документи та матеріали які підтверджують заявлений досвід та компетенції).

Додатково увага зацікавлених консультантів звертається на наступні аспекти підготовки інформації:

- *файли, що надсилаються Консультантом мають бути в PDF (Portable Document Format) та/чи JPG форматах та бути максимально згруповані;*
- *під час підготовки інформації, яка описує вашу кваліфікацію та досвід максимально розкривайте інформацію, що підтверджує відповідність встановленим кваліфікаційним критеріям та відповідає специфіці завдання.*
- *додавайте копії документів, що підтверджують заявлений досвід та компетенції, а також зазначайте контактну інформацію третіх осіб, що можуть підтвердити ваш досвід та надати відповідні рекомендації.*

Висловлення зацікавленості подані після кінцевого терміну їх подачі можуть не прийматись до розгляду Замовником, якщо на той момент вже складено список консультантів з необхідною кваліфікацією.

Консультанти, які подали висловлення зацікавленості не повинні подавати будь-яких документів та інформації після встановленого кінцевого терміну подачі висловлень зацікавленості, за винятком випадків надання відповідних документів та/або інформації на запит Замовника щодо роз'яснення чи уточнення поданого висловлення зацікавленості.

Будь-який інформаційний обмін між Замовником та консультантами має відбуватись в письмовому вигляді через офіційні електронні адреси вказані в цьому оголошенні.

Додаток №1

[БЛАНК ФІРМИ/ ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ]

Міністерство економіки, довкілля та сільського господарства України

[Дата, номер]

Висловлення зацікавленості в наданні консультаційних послуг № RISE-C2-UI-CRM1

Шановні панове!

Ми, що нижче підписались, висловлюємо свою зацікавленість у наданні консультаційних послуг **розробки Технічного завдання на впровадження CRM-системи для ДУ «ЮКРЕЙНІНВЕСТ»** в рамках Проєкту «Стійке, інклюзивне та екологічно збалансоване підприємництво» (RISE)» відповідно до Запрошення до висловлення зацікавленості № RISE-C2-UI-CRM1.

У додатках до цього листа ми надаємо інформацію, що підтверджує наявність у нашої фірми кваліфікації, відповідного досвіду, технічних та організаційних спроможностей, необхідних для надання зазначених в Запрошення до висловлення зацікавленості № RISE-C2-UI-CRM1 послуг (опис фірми/юридичної особи, посилання на аналогічний досвід тощо).

Додатки:

1.1 Опис фірми / юридичної особи
1.2. Посилання на аналогічний досвід фірми / юридичної особи
1.3. Інформація технологічну компетентність та інституційну зрілість

З повагою,

Підпис уповноваженої особи:
Ім’я та посада особи, що підписалася:

Повна назва фірми:
Адреса:

ДОДАТОК 1.1. ОПИС ФІРМИ / ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ

[Використовуючи форму, наведену нижче, просимо надати стислий опис фірми/юридичної особи (у разі консорціуму надати опис кожного партнера для виконання даного завдання), включаючи досвід (в роках) надання специфічних послуг що мають відношення до завдання.]

Повна назва фірми/юридичної особи (Консультанта)	
Юридичний статус Консультанта (ТОВ, ПАТ тощо)	
Установа що зареєструвала фірму юридичну особу: **Реєстраційний номер:** **Дата та місце реєстрації:**	
Орієнтовний середньорічний обсяг надання послуг Консультантом (за останні 3 роки)	
Чисельність основного персоналу Консультанта	
Досвід надання аналогічних послуг (вкажіть досвід (в роках) надання послуг, аналогічних до зазначених в Запрошенні до висловлення зацікавленості № RISE-C2-UI-CRM1)	
Юридична адреса Консультанта	
Адреса головного офісу Консультанта	
Телефон: Ел.пошта (веб-сторінка):	

ДОДАТОК 1.2. ПОСИЛАННЯ НА АНАЛОГІЧНИЙ ДОСВІД ФІРМИ / ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ

Аналогічні послуги, що надавались фірмою та найкращим чином розкривають її кваліфікацію та досвід

[Використовуючи форму, наведену нижче, просимо надати інформацію про кожне завдання, для виконання якого фірма/юридична особа отримала офіційний контракт, або індивідуально як юридична особа, або у сукупності з іншими організаціями як одна з основних компаній об'єднання консультантів. Завдання, що виконувались співробітниками (фахівцями) Консультанта на індивідуальній основі чи через інші консультаційні фірми не можуть вважатись відповідним досвідом Консультанта чи його партнерів]

1. **Підтверджений досвід виконання завдань із підготовки технічних завдань, специфікацій вимог або концепцій для корпоративних інформаційних систем (ERP, CRM, ECM або аналогічних) — не менше 3 (трьох) завершених завдань за останні 7 років (з 01.01.2019) [3].**

[Опишіть досвід компанії щодо виконання завдань із підготовки технічних завдань. Інформація може надаватись в описовій а також табличній формах]

Термін	Назва завдання (контракту)/стислий опис результатів /продуктів Опис частини завдання, що відповідає кваліфікаційним вимогам	Назва замовника та країни, де виконувалось завдання	Приблизна вартість контракту (еквівалент в доларах США)	Функція в рамках виконання завдання
{напр, січень 2019р.– квітень 2020 р..}	*{напр, "Підготовка звіту.. ....": проведено аналіз та підготовлено звіт..; Опис виконаного завдання в частині, що відповідає встановленим кваліфікаційним вимогам}*		*{напр, 1 млн. доларів США}*	*{напр, провідний партнер або член консорціуму NNN/ або єдиний виконавець/ тощо}*

Додатки : копії договорів та актів виконаних робіт

2. **Досвід виконання завдань для організацій публічного сектору (державні органи, державні підприємства, установи, що фінансуються з держбюджету або МФО)**

[Оскільки цей критерій також оцінюється, як перевага, тому за можливості вкажіть якомога більше інформації про релевантний досвід.

[3] ВАЖЛИВО!!!! Інформація буде використовуватись як для визначення відповідності обов'язковим мінімальним кваліфікаційним вимогам, так і вимогам, які будуть враховуватись в оцінці, тому зазначайте інформацію з урахуванням таких критеріїв, а саме критерію - *кількість успішно виконаних завдань із підготовки технічних завдань, специфікацій вимог або концепцій для корпоративних інформаційних систем (ERP, CRM, ECM або аналогічних)*

Розкрийте інформацію, яка відображає складність (комплексність) успішно виконаних завдань]

Термін	Назва завдання (контракту)/стислий опис результатів /продуктів Опис частини завдання, що відповідає кваліфікаційним вимогам	Назва замовника та країни, де виконувалось завдання	Приблизна вартість контракту (еквівалент в доларах США)	Функція в рамках виконання завдання
{напр, січень 2019р.– квітень 2020 р..}	*{напр, "Підготовка звіту.. .....": проведено аналіз та підготовлено звіт..; Опис виконаного завдання в частині, що відповідає встановленим кваліфікаційним вимогам}*		*{напр, 1 млн. доларів США}*	*{напр, провідний партнер або член консорціуму NNN/ або єдиний виконавець/ тощо}*

ДОДАТОК 1.3. ІНФОРМАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНУ КОМПЕТЕНТНІСТЬ ТА ІНСТИТУЦІЙНУ ЗРІЛІСТЬ

[***Організаційна спроможність.*** *Опишіть структуру підрозділів, що виконують аналогічні завдання, кількість профільного персоналу, а також внутрішні процедури контролю якості (peer review, QA перед поданням замовнику, технічні ради). Зазначте, чи має фірма корпоративну базу знань: шаблони ТЗ, бібліотеки вимог, BPMN-моделі, типові User Stories.*

Методологія та інструментарій. *Вкажіть, які методи збору вимог використовує фірма (структуровані інтерв'ю, workshops, фасилітація), у яких нотаціях готуються схеми бізнес-процесів (BPMN 2.0, UML тощо) та якими програмними засобами — MS Visio, draw.io, Camunda Modeler або аналогічними. Перелічіть інструменти управління вимогами та документацією (Jira, Confluence, Azure DevOps або аналогічні), а також наявний досвід роботи з CRM-платформами (Microsoft Dynamics 365, Salesforce, HubSpot, Bitrix24, KeyCRM тощо) із зазначенням ролі фірми та типу залучення.*

Система управління якістю. *Зазначте, чи має фірма чинну сертифікацію ISO 9001 або аналогічну (ISO/IEC 20000, CMMI): назву стандарту, орган сертифікації, термін дії та сферу охоплення. За відсутності сертифікації — опишіть внутрішні процедури забезпечення якості. Копію чинного сертифіката додайте до цього розділу.*

Захист інформації. *Коротко опишіть підходи фірми до захисту конфіденційної інформації клієнтів: наявність корпоративної політики інформаційної безпеки, NDA-процедур та досвід роботи з персональними даними відповідно до ЗУ №2297-VI «Про захист персональних даних».]*

Додайте копії сертифікатів ISO 9001 або аналогічної системи управління якістю.

Додаток №2

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням Комісії з відбору консультантів, проведення закупівель товарів та неконсультаційних послуг, пов'язаних з реалізацією інвестиційного проєкту «Стійке, інклюзивне та екологічно збалансоване підприємництво», що підтримується Міжнародним банком реконструкції та розвитку і Міжнародною асоціацією розвитку, протокол засідання № 12 від 29.05.2026

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ

для надання консультаційних послуг

«Розробка Технічного завдання на впровадження CRM-системи для ДУ «ЮКРЕЙНІНВЕСТ»

(пакет закупівель № RISE-C2-UI-CRM1)

Програма «Стійке, інклюзивне та екологічно збалансоване підприємництво» (RISE PforR)

1. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

Терміни та скорочення, що використовуються у цьому Технічному завданні, та їх значення наведені у таблицях нижче.

Таблиця 1.1. Основні скорочення та терміни

Скорочення / Термін	**Повна назва / Визначення**	**Контекст використання**
ТЗ	Технічне завдання	Завдання з написання технічного завдання які включають аудит процесів, формування вимог та підготовку документації для вибору оптимальної CRM-системи для автоматизації відносин з контрагентами.
ТЗ на CRM	Технічне завдання на CRM систему	Технічне завдання на впровадження CRM-системи для Реципієнта (основний Результати послуг Консультанта)
CRM	Customer Relationship Management	Система управління контактами, угодами, комунікаціями та аналітикою бізнес-процесів
CQS	Consultant Qualification Selection	Метод відбору без порівняння цін. П. 7.11 Правил закупівель (редакція вересень 2023 р.)
IPF	Investment Project Financing	Фінансування інвестиційного проєкту

		Світовим банком
PforR	Program-for-Results Financing	Фінансування за досягненням визначених результатів

Таблиця 1.2. Організаційні терміни

Термін	**Визначення**	**Роль у проєкті**
Замовник	Міністерство економіки України	Замовник послуг, що відповідає за укладання контракту
Реципієнт	ДУ «ЮКРЕЙНІНВЕСТ»	Кінцевий користувач CRM-системи та замовник послуг впровадження
Консультант	Консультаційна фірма, обрана методом CQS	Виконавець завдання з розробки ТЗ на CRM
Key Expert	Основний фахівець команди Консультанта	Спеціалісти, відповідальні за ключові функції (IT-архітектор, аналітик, юрист)
Координатор	Призначена особа від Замовника	Єдина точка контакту для виконання договору

Таблиця 1.3. Технічні скорочення

Скорочення	**Повна назва**	**Визначення**
API	Application Programming Interface	Прикладний програмний інтерфейс для обміну даних між системами
REST API	Representational State Transfer API	Архітектурний стиль для веб-сервісів; стандарт для інтеграцій CRM
JSON	JavaScript Object Notation	Формат обміну даними, часто використовується в REST API
XML	eXtensible Markup Language	Формат обміну даними та зберігання структурованої інформації
Trembita	Єдина державна система електронного документообігу	Платформа для обміну даними між державними системами та реєстрами
ЄДР	Єдиний державний реєстр юридичних осіб та ФОП	База даних про компанії та підприємців. Доступ через API або Trembita
КСЗІ	Комплексна система захисту інформації	Технічні та організаційні заходи для захисту IT-систем

BPMN	Business Process Model and Notation	Стандартна мова для моделювання бізнес-процесів
ERD	Entity-Relationship Diagram	Графічна схема структури бази даних
DFD	Data Flow Diagram	Схема потоків даних через систему
SLA	Service Level Agreement	Угода про час реагування та доступність системи
RTO	Recovery Time Objective	Максимальний час відновлення системи після збою

Таблиця 1.4. Безпека та захист даних

Скорочення	Повна назва	Визначення
ЗУ № 2297-VI	Закон України «Про захист персональних даних»	Основний закон про обробку персональних даних фізичних осіб
GDPR	General Data Protection Regulation	Європейський закон про захист персональних даних
NDA	Non-Disclosure Agreement	Угода про конфіденційність та захист комерційної таємниці
MFA	Multi-Factor Authentication	Багатофакторна аутентифікація (пароль + SMS / biometrics)
TLS	Transport Layer Security	Криптографічний протокол для безпечної передачі даних (версія 1.2+)
AES-256	Advanced Encryption Standard	Стандарт шифрування для захисту даних під час зберігання
XSS	Cross-Site Scripting	Вид атаки для вставлення шкідливих скриптів у веб-інтерфейс
ISO 27001	Міжнародний стандарт ISO 27001	Сертифікація систем управління безпеки інформації

Таблиця 1.5. Інфраструктура та розгортання

Скорочення	Повна назва	Визначення
SaaS	Software as a Service	ПЗ як послуга через браузер без встановлення на сервер
PaaS	Platform as a Service	Готова платформа для розробки та

		розгортання додатків
On-Premise	Розгортання на власних серверах	IT-ресурси у приміщеннях замовника під його контролем
Docker	Технологія контейнеризації	Упакування ПЗ у контейнери для легкого розгортання
Kubernetes	Система оркестрування контейнерів	Автоматичне розгортання та управління Docker-контейнерами
CI/CD	Continuous Integration / Deployment	Автоматичне тестування та розгортання коду
AWS	Amazon Web Services	Хмарна платформа для сервісів та інфраструктури

Таблиця 1.6. Метрики та показники

Скорочення	**Повна назва**	**Визначення**
LOE	Level of Effort	Обсяг роботи в людино-днях для виконання завдання
KPI	Key Performance Indicator	Ключовий показник ефективності системи
TCO / ТКО	Total Cost of Ownership	Загальна вартість володіння системою за період

2. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Україна відповідно до Угоди про грант цільового фонду багатьох донорів з підтримки, відновлення, відбудови та реформування України між Україною та Міжнародним банком реконструкції та розвитку і Міжнародною асоціацією розвитку, що діють як адміністратор Цільового фонду багатьох донорів з підтримки, відновлення, відбудови та реформування України від 04.11.2024 отримала фінансування 10 млн доларів США від Світового банку на реалізацію інвестиційного компонента (Investment Project Financing, IPF) Програми «Стійке, інклюзивне та екологічно збалансоване підприємництво» (RISE, Program-for-Results Financing, PforR) (далі – Програма), які будуть спрямовані на оплату консультаційних послуг, товарів і неконсультаційних послуг у межах цього компонента.

Мета Програми – покращити середовище для сталого відновлення економіки, орієнтованого на приватний сектор. Програма спрямована на вирішення ключових викликів для розвитку бізнесу. Вона реалізується через три взаємодоповнюючі напрямки:

- Підвищення ефективності державної підтримки МСП з акцентом на «зелену» конкурентоспроможність;
- Покращення бізнес-середовища та цифрових державних послуг для бізнесу;
- Забезпечення доступу МСП до експортних ринків.

Компонент IPF Програми (далі – Проєкт) спрямований на підтримку Мінекономіки у впровадженні Національної економічної стратегії 2021–2030 років та Плану для України на 2024–2027 роки, як це передбачено Програмою. Відповідно, Проєкт фінансуватиме технічну допомогу для інституційного та організаційного зміцнення, розвитку потенціалу, консультаційної підтримки та передачі знань, щоб надати змогу Мінекономіки та іншим виконавчим установам Програми досягти сталих змін.

Мінекономіки (далі – Замовник) є виконавцем Проєкту. За загальну реалізацію відповідає заступник Міністра (далі – Координатор), а Група впровадження (ГВ) Мінекономіки забезпечує практичну реалізацію (закупівлі, фінансовий менеджмент, екологічні та соціальні аспекти, моніторинг і оцінювання). ДУ «ЮКРЕЙНІНВЕСТ» (далі – Реципієнт) є співвиконавцем та реципієнтом Проєкту.

Мінекономіки планує через конкурентну процедуру відбору найняти консультаційну компанію (далі – «Консультант») на розробку Технічного завдання на впровадження CRM-системи для ДУ «ЮКРЕЙНІНВЕСТ» (далі – Послуги).

Консультант буде відібраний відповідно до вимог «Положення Світового банку щодо закупівель для позичальників ФІП» в редакції від вересня 2023 року (далі – Правила закупівель), метод відбору – відбір на основі кваліфікації консультантів (Consultant Qualification Selection, CQS).

3. ОПИС ПРОБЛЕМИ

Реципієнт є державною установою, уповноваженою на залучення та супровід інвестицій в Україну. В умовах повоєнного відновлення обсяг роботи з контрагентами – потенційними та наявними інвесторами, партнерськими організаціями, органами держвлади та міжнародними інституціями – суттєво зростає. Наразі Реципієнт не має єдиної системи управління відносинами з контрагентами: облік ведеться у розрізнених форматах (електронна пошта, таблиці Excel, внутрішні реєстри), що унеможливлює системний аналіз воронки залучення інвестицій та формування управлінської звітності на основі даних. Відсутня автоматизація нагадувань, призначення відповідальних та контролю строків. Для вирішення цих проблем Реципієнт планує впровадити CRM-систему, що потребує попереднього детального аналізу бізнес-процесів та підготовки кваліфікованого технічного завдання для подальшого конкурентного відбору постачальника CRM-рішення.

4. МЕТА ТЕХНІЧНОГО ЗАВДАННЯ

Метою технічного завдання є закупівля консалтингових послуг з написання технічного завдання (далі – ТЗ), які включають аудит процесів, формування вимог та підготовку документації для вибору оптимальної CRM-системи для автоматизації відносин з контрагентами.

5. ОБСЯГ ПОСЛУГ

Консультант зобов'язаний підготувати Технічне завдання на впровадження CRM-системи для Реципієнта (далі — ТЗ на CRM) на підставі результатів аналізу поточного стану бізнес-процесів, IT-ландшафту та нормативно-правового середовища, у форматі, придатному для проведення подальшої конкурентної закупівлі відповідно до Правил закупівель Світового банку.

З цією метою Консультант виконує комплексну роботу, структуровану у три послідовні етапи. Консультант не має права переходити до наступного етапу без письмового підтвердження Замовником про прийняття результатів попереднього етапу.

Етап 1. Аналіз бізнес-процесів та IT-ландшафту Реципієнта

5.1.1. Визначення стейкхолдерів та організація процесу збору вимог

Консультант зобов'язаний:

- скласти та погодити з Замовником повний перелік стейкхолдерів (внутрішніх підрозділів Реципієнта та зовнішніх сторін), які є користувачами або постачальниками даних для майбутньої CRM-системи;
- розробити план інтерв'ю (із зазначенням учасників, тематики, формату та строків) та погодити його з Замовником до початку проведення інтерв'ю;
- підготувати структуровані опитувальники для інтерв'ю окремо за категоріями: (а) керівництво (стратегічні цілі та KPI); (б) операційні підрозділи (процеси роботи з клієнтами/проектами); (в) IT-підрозділ (існуючі системи, інтеграції, інфраструктура);
- провести інтерв'ю з представниками Реципієнта (кількість інтерв'ю визначається Консультантом, але не менше ніж з 4-ма структурними підрозділами) та зафіксувати їх результати у протоколах, підписаних учасниками;
- визначити та задокументувати класи користувачів CRM (ролі), обсяги їхньої роботи та пріоритетність потреб.

5.1.2. Аналіз поточних бізнес-процесів

Консультант зобов'язаний:

- провести детальне обстеження та задокументувати поточні бізнес-процеси Реципієнта, що підлягають автоматизації або оптимізації в рамках CRM, щонайменше у таких функціональних сферах:
  - управління контактами та відносинами з клієнтами/партнерами/інвесторами;
  - управління проєктами та звітністю;
  - комунікації та кореспонденція;
  - документообіг та погодження;
  - аналітика та формування звітів для керівництва;
- побудувати схеми бізнес-процесів у нотації BPMN 2.0 для кожного ключового процесу (у форматі MS Visio або draw.io, з наданням вихідних файлів);
- виявити неефективності («вузькі місця») та сформулювати пропозиції щодо оптимізації процесів у межах CRM;
- задокументувати поточний IT-ландшафт Реципієнта: перелік існуючих систем (назва, версія, вендор, функціональність, кількість користувачів, API-можливості), схема взаємодії між системами, обсяги та формати даних, що підлягають міграції або інтеграції;
- виявити та задокументувати юридично значущі вимоги до CRM: вимоги законодавства щодо захисту персональних даних (ЗУ № 2297-VI «Про захист персональних даних»), режиму доступу до інформації (ЗУ «Про доступ до публічної інформації»), зберігання документів, зокрема вимоги КСЗІ (за наявності).

Етап 2. Формування концепції та архітектурного рішення CRM

5.2.1. Розробка концепції CRM-системи

На підставі результатів Етапу 1 Консультант зобов'язаний:

- розробити та подати Замовнику на розгляд щонайменше два альтернативних варіанти реалізації CRM-системи, із зазначенням для кожного:
  - підходу до розгортання: cloud (SaaS/PaaS) / on-premise / гібридна модель;
  - типу рішення: впровадження готової CRM-платформи (із зазначенням конкретних продуктів) / розробка на замовлення / гібрид;
  - підходу до ліцензування: open-source / proprietary / змішаний;
  - орієнтовної вартості впровадження та (Total Cost of Ownership) на 5 років;
  - відповідності вимогам законодавства України (зберігання даних на серверах в Україні або за визначеними правовими підставами);
  - переваг, ризиків та обмежень кожного варіанту;
- сформулювати рекомендований варіант із детальним обґрунтуванням вибору та погодити його з Замовником до початку Етапу 3.

5.2.2. Визначення функціональної та інтеграційної архітектури

Консультант зобов'язаний:

- визначити та задокументувати функціональну структуру CRM (модулі, підсистеми, ролі користувачів та рівні доступу) на основі затверджених Замовником вимог;
- розробити концептуальну схему інтеграцій CRM із зовнішніми системами, обов'язково охоплюючи:
  - система електронного документообігу Реципієнта (за наявності);
  - поштові та комунікаційні сервіси;
  - будь-які інші внутрішні системи, виявлені в Етапі 1;
- визначити підхід до міграції даних (джерела, обсяги, методи очищення та трансформації, відповідальні сторони, критерії якості даних після міграції);
- визначити архітектурні принципи, яким має відповідати CRM: API-first, мікросервіси або монолітна архітектура, принципи масштабованості;
- описати модель ролей та прав доступу (матрицю доступу на рівні функцій і даних).

Етап 3. Підготовка Технічного завдання на впровадження CRM-системи

5.3.1. Формування вимог до CRM-системи

На підставі затверджених результатів Етапів 1 та 2 Консультант зобов'язаний сформувати повний комплект вимог, що складатиме основу ТЗ на CRM:

5.3.1.1. Функціональні вимоги

Функціональні вимоги формуються у форматі User Stories (користувацьких сценаріїв) із зазначенням для кожної:

- Ціль / бізнес-потреба;
- Роль користувача;
- Передумови та постумови;
- Опис базового та альтернативних сценаріїв;
- Критерії приймання (Acceptance Criteria) у форматі «Given–When–Then»;
- Пов'язані функціональні вимоги та обмеження.

Функціональні вимоги мають охоплювати щонайменше такі модулі CRM:

Модуль	Обов'язковий мінімум до охоплення

Модуль	Обов'язковий мінімум до охоплення
Управління контактами	Юридичні та фізичні особи, ієрархія контактів, інтеграція з ЄДР
Управління угодами/проєктами	Воронка, статуси, відповідальні, строки
Комунікації	Вхідна/вихідна кореспонденція, прив'язка до контакту/проєкту
Задачі та нагадування	Постановка, делегування, контроль виконання
Звітність та аналітика	Дашборди, стандартні звіти, вивантаження в Excel/PDF
Адміністрування	Управління користувачами, ролями, довідниками, аудит-лог
Документообіг	Прикріплення документів, шаблони, версіонування

5.3.1.2. Нефункціональні вимоги

Нефункціональні вимоги мають бути виражені виключно в числових або достовірних (перевірюваних) показниках. Абстрактні формулювання типу «система має бути надійною», «швидка відповідь», «висока безпека» є неприйнятними.

Обов'язковий мінімум нефункціональних вимог:

Категорія	Обов'язкові метрики
Продуктивність	Час відповіді UI ≤ [*/ мс при /*] одночасних користувачах; час відповіді API ≤ [*/ мс при навантаженні /*] запитів/сек
Доступність (SLA)	Uptime ≥ [*/% на рік; максимальний час планового простою ≤ /*] год/місяць; RTO ≤ [*/ год; RPO ≤ /*] год
Масштабованість	Горизонтальне масштабування без зупинки системи; підтримка до [___] користувачів одночасно
Резервне копіювання	Повні бекапи — щоденно; інкрементальні — не рідше [*/; зберігання ≥ /*] місяців; перевірка відновлення — щомісячно
Інформаційна безпека	Шифрування даних у спокої (AES-256) та у русі (TLS 1.2+); MFA для всіх привілейованих облікових записів; блокування після [*/ невдалих спроб входу; ведення аудит-логу всіх дій користувачів зі строком зберігання ≥ /*] місяців; відповідність ЗУ № 2297-VI «Про захист персональних даних»
Локалізація та мова	Україномовний інтерфейс (обов'язково); зберігання даних на серверах в Україні або з дотриманням вимог щодо транскордонної передачі ПД
Браузерна	Коректна робота в Chrome, Edge, Firefox, Safari (останні 2 версії)

Категорія сумісність	Обов'язкові метрики
Доступність інтерфейсу	Коректна робота на екранах від [___]px; адаптивний дизайн

5.3.1.3. Вимоги до інтеграцій

Для кожної інтеграційної точки, визначеної в Етапі 2, ТЗ на CRM має містити:

- назву та опис системи-партнера;
- напрямок обміну даними (вхід / вихід / двосторонній);
- протокол взаємодії (REST API / SOAP / Trembita SEG / інший);
- формат даних (JSON / XML / CSV / інший);
- частота та режим обміну (real-time / batch / подієво-керований);
- перелік полів та структура переданих об'єктів;
- обробка помилок та механізм retry;
- критерії прийнятності для інтеграції (E2E-тест у реальному або sandbox-середовищі партнера є обов'язковим).

5.3.1.4. Вимоги до міграції даних

ТЗ на CRM має містити:

- перелік джерел даних та обсяги (кількість записів за типами);
- вимоги до якості даних після міграції (відсоток коректно перенесених записів ≥ [___]%; нульова втрата критичних даних);
- перелік полів, що підлягають трансформації;
- підхід до валідації та звірки даних після міграції;
- розподіл відповідальності між Реципієнтом та виконавцем CRM.

5.3.1.5. Вимоги до безпеки та захисту персональних даних

ТЗ на CRM має містити:

- перелік категорій персональних даних, що оброблятимуться в CRM;
- правові підстави для їх обробки відповідно до ЗУ № 2297-VI «Про захист персональних даних»;
- вимоги до розмежування доступу на рівні записів (record-level access control);
- вимоги до журналу аудиту (які події фіксуються, формат, строк зберігання, доступ);
- вимоги до КСЗІ (якщо застосовно) або обґрунтування непотрібності атестації;
- перелік заходів для захисту від типових кіберзагроз (SQL injection, XSS, CSRF та інші відповідно до OWASP Top 10).

5.3.1.6. Вимоги до документації та навчання

ТЗ на CRM має встановлювати вимоги до пакету документації, який виконавець CRM зобов'язаний надати Замовнику, зокрема:

- Технічна документація системи (архітектура, API-специфікація, інструкція з розгортання);
- Інструкція адміністратора (включно з процедурами резервного копіювання, відновлення, управління користувачами);

- Інструкція користувача (для кожної ролі окремо);
- Програма та методика приймальних випробувань;
- Протокол приймальних випробувань;
- Програма та матеріали для навчання користувачів.

5.3.1.7. Вимоги до гарантійного обслуговування та підтримки

ТЗ на CRM має містити проєкт угоди SLA для фази підтримки після впровадження, що включає:

- строк гарантійної підтримки (не менше 12 місяців);
- категорії інцидентів та строки реагування/усунення для кожної (P1/P2/P3/P4);
- порядок надання оновлень та патчів;
- умови ескалації.

5.3.2. Підготовка кваліфікаційних вимог для наступної закупівлі CRM

Консультант зобов'язаний підготувати проєкт кваліфікаційних та оціночних критеріїв для наступної закупівлі впровадження CRM-системи, включаючи:

- кваліфікаційні вимоги до фірми-виконавця (досвід, ліцензії, персонал);
- вимоги до складу команди та кваліфікації ключових фахівців;
- фінансові критерії.

5.3.3. Вимоги до структури технічного завдання на CRM

ТЗ на CRM є кінцевим deliverable контракту. Воно має відповідати таким формальним вимогам:

Формат та обсяг:

Мова: українська;

Формат: MS Word (редагований) + PDF (підписаний);

Структура: відповідно до погодженого з Замовником шаблону (Консультант надає пропозицію структури не пізніше ніж через 10 календарних днів після підписання договору);

Мінімально необхідні розділи ТЗ на CRM визначені у таблиці нижче.

Обов'язкова структура ТЗ на CRM:

Таблиця 5.1

Розділ	**Обов'язковий зміст**
1. Загальна інформація	Замовник, Реципієнт, підстава, мета, терміни та визначення
2. Опис поточного стану	AS-IS процеси, IT-ландшафт, проблематика
3. Мета та завдання CRM	Цілі, KPI успіху, очікувані результати
4. Функціональні вимоги	User Stories з Acceptance Criteria, декомпозиція за модулями
5. Нефункціональні вимоги	Числові метрики за всіма категоріями (п. 5.3.1.2)

6. Вимоги до інтеграцій	Специфікації для кожної інтеграційної точки (п. 5.3.1.3)
7. Вимоги до міграції даних	Джерела, обсяги, критерії якості (п. 5.3.1.4)
8. Вимоги до безпеки та захисту персональних даних	(п. 5.3.1.5)
9. Архітектурні вимоги	Cloud/on-premise, API-first, стек (обґрунтований або відкритий)
10. Вимоги до документації	Перелік обов'язкових документів від виконавця
11. Проєкт SLA	Категорії, строки реагування, умови гарантії
12. Кваліфікаційні вимоги до виконавця	Проект вимог до фірми та ключових фахівців
13. Критерії оцінки пропозицій	Технічні та фінансові критерії з ваговими коефіцієнтами
14. Додатки	Діаграма сутностей та зв'язків (ERD) (за потреби), Діаграма потоків даних (DFD), прототипи екранів

6. СКЛАД КОМАНДИ ТА КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ ДО ПЕРСОНАЛУ КОНСУЛЬТАНТА

Персонал Консультанта повинен мати належну кваліфікацію для виконання своїх обов'язків та повноважень відповідно до цього ТЗ.

Консультант самостійно формує склад команди та визначає рівень зусиль (LOE) кожного фахівця у Технічній пропозиції. Орієнтовний склад та LOE, наведені нижче, є мінімальними вимогами Замовника — Консультант має право запропонувати розширений склад команди з відповідним обґрунтуванням.

У разі необхідності Консультант забезпечує перекладачів за власний кошт.

Консультант дотримується всіх вимог щодо техніки безпеки згідно із законодавством України та вимогами Світового банку.

На думку Замовника, Команда Консультанта має складатися (але не обов’язково обмежуватися) наступним ключовим персоналом з орієнтовним рівнем LOE:

Таблиця 6.1

	Позиція	**Кількість**	**Орієнтовний LOE (людино-днів)**	**Етапи залучення**
К1	Керівник проєкту (Team Leader)	1	10	Всі етапи

К2	Старший бізнес-аналітик / Аналітик бізнес-процесів	1	15	Всі етапи
К3	IT-архітектор / Технічний архітектор	1	10	Етапи 3, 4
К4	Експерт з CRM-систем	1	10	Етапи 3, 4
К5	Юрист з питань захисту персональних даних та IT-права	1	5	Етапи 2, 4
	Разом (орієнтовно)		50	

К1 — Керівник проєкту (Team Leader)

Роль у команді: загальна координація та управління командою Консультанта; офіційне представництво Консультанта перед Замовником/Реципієнтом; відповідальність за якість, повноту та своєчасність усіх результатів послуг; підписання (візування) звітів та актів наданих послуг; організація робочих нарад із Замовником/Реципієнтом; управління ризиками та комунікаціями.

Обов'язкові кваліфікаційні вимоги:

- вища освіта не нижче ступеня магістра у галузі інформаційних технологій, управління проєктами, бізнес-адміністрування або суміжній галузі;
- загальний досвід роботи в IT-проєктах — не менше 7 (семи) років;
- досвід управління проєктами з розробки або впровадження корпоративних інформаційних систем (ERP, CRM, ECM або аналогічних) — не менше 3 (трьох) завдань за останні 7 років (з 01.01.2019);
- досвід керівництва мультидисциплінарними командами (аналітики, IT-архітектори, юристи) — не менше 3 (трьох) проєктів;
- досвід підготовки технічної документації (технічних завдань, специфікацій вимог, концепцій) — не менше 2 (двох) підтверджених прикладів;
- наявність чинної сертифікації з управління проєктами: PMP (PMI), PRINCE2 Practitioner, Certified Scrum Master (CSM/PSM) або еквівалент — надати копію сертифіката.

Документальне підтвердження: резюме; копії сертифікатів; перелік завершених проєктів із зазначенням назви проєкту, клієнта, ролі, строків, обсягу контракту (якщо не є конфіденційним); контактна інформація 2 (двох) референтів.

К2 — Старший бізнес-аналітик / Аналітик бізнес-процесів

Роль у команді: детальне обстеження та документування бізнес-процесів Реципієнта; проведення інтерв'ю зі стейкхолдерами; формування функціональних та нефункціональних вимог до CRM; побудова BPMN-схем; підготовка User Stories з Acceptance Criteria; участь у підготовці всіх трьох звітів.

Обов'язкові кваліфікаційні вимоги:

- вища освіта не нижче ступеня магістра у галузі інформаційних технологій, системного аналізу, управління або суміжній галузі;
- досвід роботи на посаді бізнес-аналітика або системного аналітика — не менше 5 (п'яти) років за останні 7 років (з 01.01.2019);
- досвід розробки технічних завдань, специфікацій вимог (BRD/SRS/User Stories) для корпоративних інформаційних систем — не менше 3 (трьох) підтверджених проєктів;
- практичний досвід моделювання бізнес-процесів у нотації BPMN 2.0 з використанням інструментів MS Visio, draw.io або аналогічних — підтверджується прикладами робіт;
- досвід роботи з CRM-системами (впровадження, налаштування вимог, аналіз): Microsoft Dynamics 365, Salesforce, HubSpot, Pipedrive, Zoho CRM, українські рішення або аналогічні — не менше 1 (одного) підтвердженого проєкту;
- знання методологій збору та управління вимогами: BABOK, Agile/Scrum (User Stories, Definition of Done, Acceptance Criteria);
- практичний досвід роботи з інструментами управління вимогами: Jira, Confluence або аналоги;

Документальне підтвердження: резюме; перелік завершених проєктів із зазначенням ролі та deliverables; зразки підготовлених документів (BRD, SRS, User Stories) — за можливості (без розголошення конфіденційної інформації).

КЗ — IT-архітектор / Технічний архітектор

Роль у команді: розробка концептуальної архітектури CRM-рішення; порівняльний аналіз варіантів (cloud/on-premise, open-source/proprietary); проєктування схеми інтеграцій із зовнішніми системами (ЄДР, Trembita та інші); визначення архітектурних принципів та нефункціональних вимог (продуктивність, SLA, безпека); підготовка технічних розділів ТЗ на CRM.

Обов'язкові кваліфікаційні вимоги:

- вища освіта не нижче ступеня магістра у галузі інформаційних технологій, комп'ютерних наук або суміжній галузі;
- загальний досвід роботи в IT — не менше 7 (семи) років, з яких не менше 4 (чотирьох) років на позиції архітектора рішень або системного архітектора (з 01.01.2019);
- підтверджений досвід проєктування архітектури корпоративних інформаційних систем (ERP, CRM, ECM або аналогічних) — не менше 3 (трьох) проєктів;
- практичний досвід проєктування REST API-інтеграцій, включаючи інтеграції з державними реєстрами або системами типу Trembita/СЕВ ОВВ;
- знання підходів до розгортання: cloud (AWS/Azure/GCP/Ukrainian cloud providers), on-premise, Kubernetes, Docker — підтверджується досвідом;
- знання стандартів інформаційної безпеки: OWASP Top 10, ISO 27001, вимоги ЗУ «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»;
- досвід розробки технічних специфікацій та архітектурних документів (Architecture Decision Records, технічні концепції).

Документальне підтвердження: резюме; перелік проєктів із описом архітектурних рішень; копії сертифікатів (AWS/Azure/GCP Architect, TOGAF або аналогічні) — за наявності.

К4 — Експерт з CRM-систем

Роль у команді: консультування щодо функціональних можливостей наявних CRM-платформ; порівняльний аналіз CRM-рішень стосовно потреб Реципієнта; оцінка TCO альтернативних варіантів; підготовка рекомендацій щодо функціональних модулів; участь у формуванні функціональних вимог та кваліфікаційних критеріїв для наступної закупівлі.

Обов'язкові кваліфікаційні вимоги:

- вища освіта не нижче ступеня бакалавра у галузі інформаційних технологій, бізнес-адміністрування або суміжній галузі;
- практичний досвід участі у впровадженні, налаштуванні або адміністрування CRM-систем — не менше 4 (чотирьох) років;
- підтверджений досвід роботи з щонайменше двома різними CRM-платформами з наступного переліку: Microsoft Dynamics 365 CRM, Salesforce Sales/Service Cloud, HubSpot CRM, Pipedrive, Zoho CRM, Bitrix24, KeyCRM або аналогічними;
- досвід участі у підготовці технічних вимог або специфікацій для CRM-рішень — не менше 2 (двох) підтверджених прикладів;
- досвід роботи з CRM-рішеннями для організацій публічного сектору, фінансових установ або інвестиційних агенцій;
- знання типових модулів CRM: управління контактами, воронка продажів/угод, автоматизація комунікацій, аналітика та звітність, інтеграції через API.

Документальне підтвердження: резюме; перелік проєктів із CRM із зазначенням платформи та ролі; копії сертифікатів вендорів (Microsoft Certified: Dynamics 365, Salesforce Administrator тощо).

К5 — Юрист з питань захисту персональних даних та ІТ-права

Роль у команді: аналіз нормативно-правового середовища для CRM-системи Реципієнта; визначення вимог до обробки персональних даних відповідно до ЗУ № 2297-VI «Про захист персональних даних»; підготовка правових розділів ТЗ на CRM (захист ПД, аудит-лог, правові підстави для обробки, транскордонна передача); консультування з питань КСЗІ; підготовка вимог щодо конфіденційності та NDA.

Обов'язкові кваліфікаційні вимоги:

- вища юридична освіта не нижче ступеня магістра;
- загальний юридичний досвід — не менше 5 (п'яти) років, з яких не менше 3 (трьох) років у сфері ІТ-права та/або захисту персональних даних (з 01.01.2021);
- підтверджений досвід надання консультацій або підготовки правових висновків щодо вимог ЗУ № 2297-VI «Про захист персональних даних» — не менше 3 (трьох) підтверджених завдань;
- знання нормативно-правового регулювання у сфері інформаційної безпеки (ЗУ «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», вимоги НД ТЗІ, КСЗІ);
- досвід підготовки NDA, угод про конфіденційність, договорів про обробку персональних даних.

Документальне підтвердження: резюме; перелік завершених завдань з описом правових питань; зразки підготовлених документів (за можливості).

!!! Детальні резюме основного персоналу <u>мають бути надані разом з Технічною пропозицією</u>.

(*Кваліфікація персоналу не оцінюється на етапі розгляду висловлень зацікавленості*)

Для проведення цієї закупівлі Замовник та Реципієнт вважають, що Консультант, який надає у складі пропозиції інформацію, що містить будь-які персональні дані (про працівників, посадових осіб, контрагентів Консультанта тощо), вчиняє такі дії правомірно з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних» і Консультант надає свою **згоду на поширення такої інформації Замовником та Реципієнтом відповідно до вимог.**

Для виконання зазначеного Завдання Консультант може залучати додатковий персонал (неключові експерти).

Консультант дотримується всіх необхідних вимог до безпеки відповідно до національного законодавства та вимог Світового банку.

Консультант забезпечує для експертів відповідне обладнання і пристрої, необхідні для виконання завдань.

7. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ВИМОГИ ДО ЗВІТНОСТІ

Таблиця 7.1.

№	Очікувані результати/ Зміст	Строк виконання Консультантом	Строк розгляду Замовником	Строк доопрацювання Консультантом
1	**Початковий звіт (Inception Report)** Звіт готується на початку завдання з метою координації та планування послуг. Повинен включати: - Деталізований робочий план із проміжними контрольними точками (Gantt-діаграма); - Методологія виконання завдання; - Перелік інформації та документів, необхідних від Замовника, із відповідальними особами та строками надання; - Пропозиція структури ТЗ на CRM (для погодження); - Перелік стейкхолдерів та план інтерв'ю; - Будь-які питання/ризики, які Консультант вважає за необхідне підняти на старті	Не пізніше ніж через **10 календарних днів** з дати підписання договору	**5 робочих днів** з дати отримання звіту	**3 робочі дні** з дати отримання зауважень Замовника
2	**<u>Звіт за результатами аналізу бізнес-процесів та ІТ-ландшафту</u>** Звіт готується за результатами виконання завдань визначених для Етапу 1	Не пізніше чим через **20 календарних днів** з	**10 робочих днів** з дати отримання	**5 робочих днів** з дати отримання зауважень

№	Очікувані результати/ Зміст	Строк виконання Консультантом	Строк розгляду Замовником	Строк доопрацювання Консультантом
	Повинен включати: - Карту стейкхолдерів; - BPMN 2.0-схеми бізнес-процесів AS-IS (редаговані файли + PDF); - Перелік «вузьких місць» із пріоритизацією; - Таблиця IT-ландшафту та схема взаємодії систем; - Оцінку обсягів та якості даних, що підлягають міграції; - Нормативно-правовий аналіз (перелік НПА, вимоги до CRM, прогалини); - Протоколи всіх проведених інтерв'ю (підписані учасниками); - Будь-які питання, які Консультант вважає за необхідне підняти	дати укладення договору	звіту	Замовника
3	**<u>Концепція та архітектурне рішення CRM</u>** Звіт готується за результатами виконання завдань визначених для Етапу 2 Повинен включати: - Порівняльний аналіз щонайменше двох варіантів реалізації (cloud / on-premise / гібрид; open-source / proprietary) з ТКО на 5 років; - Рекомендований варіант із детальним обґрунтуванням; - Функціональна структура CRM (модулі, ролі, матриця доступу); - Концептуальна схема інтеграцій (діаграма + специфікація кожної інтеграційної точки); - Підхід до міграції даних; - Архітектурні принципи (API-first, стек, масштабованість); - Будь-які питання, які Консультант вважає за необхідне підняти	Не пізніше чим через **30 календарних днів** з дати укладення договору	**10 робочих днів** з дати отримання звіту	**5 робочих днів** з дати отримання зауважень Замовника
4	**<u>Фінальний звіт</u>** **Технічне завдання на впровадження CRM-системи** Звіт готується за результатами виконання завдань визначених для Етапу 3 Повинен включати: - ТЗ на CRM у повному обсязі відповідно	Не пізніше чим через **50 календарних днів** з дати укладення договору	**10 робочих днів** з дати отримання звіту	**7 робочих днів** з дати отримання зауважень Замовника

№	Очікувані результати/ Зміст	Строк виконання Консультантом	Строк розгляду Замовником	Строк доопрацювання Консультантом
	до структури, визначеної у п. 3.3 Розділу V; - Проєкт SLA для фази підтримки; - Проєкт кваліфікаційних та оціночних критеріїв для наступної закупівлі CRM; - Аркуш погодження, підписаний IT-підрозділом Замовника (або призначеним технічним рецензентом); - Будь-які питання, які Консультант вважає за необхідне підняти			

**Можливе об'єднання звітів № 2 т а № 3 з метою оптимізації часу. Обговорення під обговорень технічної пропозиції Консультантом.*

Консультант не повинен переходити до виконання наступного етапу завдання, до прийняття Замовником попереднього етапу.

Порядок подання, розгляду та затвердження звітів Консультанта

Форма подання. Усі звіти надаються Координатору проєкту з боку Замовника одночасно у двох форматах:

- **електронна форма:** скановані копії (PDF) підписаних звітів — надсилаються на електронну адресу *буде заповнено під час укладення договору* з підтвердженням доставки; редаговані файли (MS Word, MS Excel, Visio/draw.io тощо) — надсилаються окремим вкладенням або через узгоджену платформу для спільної роботи;
- **паперова форма:** 2 (два) оригінальні примірники — надаються Координатору за адресою Замовника після письмового затвердження відповідного звіту.

Мова. Усі звіти та документація складаються **українською мовою**. Додаткові документи (міжнародні стандарти, технічні специфікації тощо), що надаються мовою оригіналу, супроводжуються коротким резюме українською мовою.

Порядок розгляду Замовником. Замовник розглядає поданий звіт та письмово:

- або **затверджує** звіт у межах строку, визначеного таблицею п. 7.1;
- або надає **письмові зауваження** — із зазначенням конкретних пунктів, що потребують доопрацювання, та підставою відхилення.

Зауваження надсилаються на електронну адресу Консультанта *буде заповнено під час укладення договору* з повідомленням про доставку.

Підтвердження отримання зауважень. Консультант протягом 1 (одного) робочого дня після отримання зауважень Замовника підтверджує їх отримання та повідомляє плановий строк доопрацювання (у межах строків, визначених таблицею п. 7.1).

Доопрацювання звіту. Консультант враховує зауваження Замовника та надає оновлений звіт у строк, визначений таблицею п. 7.1. Кількість циклів доопрацювання — не більше двох (2) для кожного звіту. Після другого невдалого доопрацювання Сторони застосовують процедуру врегулювання спорів відповідно до умов контракту.

Мовчазне затвердження. У разі якщо Замовник не надає письмових зауважень або підтвердження у межах строку, визначеного таблицею п. 7.1, відповідний звіт вважається автоматично прийнятим з дати спливу строку розгляду.

Право Замовника на запит проміжних матеріалів. Замовник має право у будь-який момент виконання контракту запитати у Консультанта будь-який проєкт документа, робочі матеріали, протоколи зустрічей або інші матеріали, підготовлені в рамках завдання. Консультант зобов'язаний надати запитувані матеріали протягом 3 (трьох) робочих днів.

Послідовність етапів. Консультант не має права розпочинати виконання наступного етапу до отримання письмового підтвердження Замовника про прийняття deliverable попереднього етапу. Автоматичне прийняття (мовчазне затвердження) також є підставою для переходу до наступного етапу.

Критерії прийнятності звітів

Звіт за результатами аналізу бізнес-процесів та IT-ландшафту

Звіт вважається прийнятим після письмового підтвердження Замовника. Підставою для відмови є зокрема: відсутність будь-якої зі складових; BPMN-схеми у форматі лише зображень (без редагованих файлів); відсутність підписаних протоколів інтерв'ю; відсутність оцінки даних, що підлягають міграції.

Концепція та архітектурне рішення CRM

Звіт вважається прийнятим після письмового погодження рекомендованого варіанту Замовником. Підставою для відмови є зокрема: відсутність порівняльного аналізу варіантів; відсутність схеми інтеграцій з державними реєстрами; відсутність оцінки TCO; відсутність опису підходу до міграції даних.

Фінальний звіт

Звіт вважається прийнятим після письмового погодження рекомендованого варіанту Замовником. Підставою для відмови є зокрема:

- Наявні всі розділи, зазначені у таблиці 5.1;
- Всі нефункціональні вимоги виражені в числових або однозначно достовірних (перевірюваних) показниках (відсутність формулювань «швидко», «надійно», «достатньо», «в розумні строки»);
- Кожна User Story містить сформульовані Acceptance Criteria у форматі «Given–When–Then»;
- Для кожної інтеграційної точки наявна специфікація відповідно до п. 5.3.1.3;
- Наявний проєкт SLA із класифікацією інцидентів та строками;
- Наявні проєкти кваліфікаційних та оціночних критеріїв для наступної закупівлі;
- Документ пройшов внутрішній review IT-підрозділу Реципієнта (або призначеного технічного рецензента), що підтверджується підписаним аркушем погодження.

8. РОЛІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗАМОВНИКА, РИЦИПІЄНТА ТА ТРЕТІХ СТОРІН

У межах реалізації цього завдання Замовник, Реципієнт та залучені треті сторони забезпечують належні організаційні та технічні умови для виконання Консультантом послуг відповідно до цього Технічного завдання.

8.1. Координація та взаємодія з Замовником

Консультант у рамках надання Послуг узгоджує свої дії з Координатором проєкту з боку Замовника та тісно співпрацює з такими підрозділами Реципієнта:

[Адміністративна служба — відповідального за ІТ / цифровізацію] — з питань ІТ-ландшафту, технічних вимог, інтеграцій та архітектурних рішень;
[Управління залучення та супроводу інвестицій та Управління з комунікацій, публічних та корпоративних зв'язків — відповідального за операційну діяльність / управління проєктами] — з питань бізнес-процесів та функціональних вимог;
[Управління з правових та регуляторних питань — юридичного / відповідального за захист персональних даних] — з питань нормативно-правового аналізу та вимог до захисту ПД.
Координатор проєкту з боку Замовника є єдиною точкою контакту для Консультанта з усіх питань виконання договору. Усі офіційні запити, звіти та листування надсилаються виключно через Координатора, якщо інше не погоджено письмово.

8.2. Відповідальна Координаційна група

З метою забезпечення якості результатів та оперативного прийняття рішень на час виконання договору створюється Відповідальна Координаційна група у складі:

- Представник Замовника;
- представник ІТ-підрозділу Реципієнта;
- представник операційного підрозділу Реципієнта;
- Керівник проєкту (Team Leader) з боку Консультанта.

Взаємодія Відповідальної Координаційної групи:
обов'язково — перед поданням кожного звіту (для попереднього обговорення результатів) та після отримання Замовником зауважень до кожного звіту;
позапланово — на ініціативу будь-якої зі Сторін у разі виникнення питань, що потребують оперативного вирішення.

Взаємодія фіксується шляхом електронного листування, або відеофіксації онлайн-нарад.

8.3. Робочі наради та комунікація

- Kick-off зустріч проводиться протягом 5 (п'яти) робочих днів після підписання договору за участю ключових представників Замовника, Реципієнта та повного складу команди Консультанта.
- Регулярні робочі наради проводяться не рідше одного разу на два тижні протягом усього терміну виконання контракту.

- Наради можуть проводитися у форматі очних зустрічей або відеоконференцій — за погодженням Сторін.

8.4. Ресурси та підтримка з боку Замовника
Замовник та/чи Реципієнт зобов'язується надати Консультанту таку підтримку, необхідну для виконання завдання:
Організаційна підтримка:

- забезпечити доступ Консультанта до представників усіх підрозділів Реципієнта, необхідних для проведення інтерв'ю та збору вимог;
- призначити відповідальних осіб від кожного підрозділу для участі в інтерв'ю протягом 3 (трьох) робочих днів після отримання відповідного запиту від Консультанта;
- надати приміщення для проведення робочих зустрічей (за потреби).

Інформаційна підтримка:

- надати доступ до наявної внутрішньої документації Реципієнта, що стосується предмету завдання: регламентів, положень, схем процесів, IT-документації, договорів на обслуговування наявних систем (у частині, що не є комерційною таємницею або не підпадає під обмеження доступу);
- надавати запитувані документи та матеріали протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати отримання письмового запиту від Консультанта.

Технічна підтримка:

- надати Консультанту доступ (тільки для читання / перегляду) до наявних IT-систем Реципієнта у обсязі, необхідному для проведення обстеження IT-ландшафту, виключно в присутності відповідального представника IT-підрозділу Реципієнта та з дотриманням вимог щодо конфіденційності.

Затримки з боку Замовника. У разі якщо Замовник не надає необхідні матеріали або доступ у встановлені строки, Консультант протягом 2 (двох) робочих днів письмово повідомляє Координатора про затримку та її потенційний вплив на строки виконання завдання. Погоджене письмово продовження строків у зв'язку із затримками з боку Замовника не вважається порушенням Консультантом умов контракту.

8.5. Витрати Консультанта
Усі витрати Консультанта, пов'язані з виконанням цього завдання (транспорт, відрядження, зв'язок, офісне обладнання, програмне забезпечення, перекладацькі послуги тощо), включені до вартості договору та не відшкодовуються Замовником окремо.

8.6. Форма договору, зв'язок між етапністю виконання послуг та оплатою
Договір укладається у паушальній формі оплати (lump-sum) відповідно до стандартної форми договору Світового банку. Оплата здійснюється траншами, прив'язаними до обсягів трудовитрат Консультанта за відповідними етапами.

9. ТРИВАЛІСТЬ ВИКОНАННЯ ЗАВДАННЯ

Тривалість Послуг попередньо оцінюється впродовж періоду до 2 календарних місяці від дати набуття чинності договору з Консультантом.

10. МОВА ТА ПРАВО ВЛАСНОСТІ

Робочою мовою є мова Контракту з Консультантом.
Усі витрати, пов'язані з перекладом і/або тлумаченням нестиме Консультант.

Усі документи, звіти, схеми, діаграми, шаблони та будь-які інші матеріали у будь-якій формі, підготовлені Консультантом у рамках цього контракту, є власністю Реципієнта і залишаються у його власності після завершення договору.
Консультант має право зберігати копії підготовлених матеріалів у власних архівах виключно для внутрішніх цілей, без права їх розголошення, публікації, передачі третім особам або використання в комерційних цілях без письмового дозволу Реципієнта.
Консультант зобов'язаний передати Реципієнту всі матеріали у редагованих форматах (не лише PDF), включаючи вихідні файли схем, таблиць та інших артефактів.

11. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

Відповідно до пп. 3.14–3.17 Правил закупівель Світового банку для позичальників ФІП (редакція вересень 2023 р.) Консультант зобов'язаний на всіх етапах виконання цього завдання діяти виключно в інтересах Замовника та Реципієнта та уникати будь-яких ситуацій, що можуть породжувати реальний або потенційний конфлікт інтересів.
Більш детальна інформація про обмеження щодо конфлікту інтересів міститься у Посібнику Світового банку щодо конфлікту інтересів (Guidance Note on Conflict of Interest, посилання: https://thedocs.worldbank.org/en/doc/240891579889685786-0290022020/original/ProcurementGuidanceConflictofInterest.pdf)

11.1. Заборона участі у наступних закупівлях

Консультант, пов'язані з ним особи та організації позбавляються права брати участь у будь-якій подальшій закупівлі, що є прямим наслідком виконання цього договору.
Зокрема, Консультант та всі пов'язані з ним особи, включаючи:

- юридичні особи, що є афілійованими з Консультантом (материнські, дочірні, сестринські компанії, компанії під спільним контролем);
- фізичних осіб — ключових експертів, залучених до виконання цього договору;
- субконсультантів та їхніх афілійованих осіб,

не мають права подавати пропозиції, укладати договори або іншим чином брати участь (у тому числі як субпідрядники або постачальники) у закупівлі послуг з впровадження, налаштування, розробки або обслуговування CRM-системи для Реципієнта, що проводитиметься за результатами або на підставі Технічного завдання на CRM, підготовленого в рамках цього контракту.
Це обмеження діє безстроково щодо конкретної закупівлі, що випливає безпосередньо з цього завдання, незалежно від того, яким методом закупівлі вона буде проводитися.

11.2. Декларація про відсутність конфлікту інтересів та нейтральність рекомендацій

До підписання договору Консультант зобов'язаний надати Замовнику письмову декларацію про відсутність конфлікту інтересів (за форма погоджується з Замовником), яка підтверджує, що:

- Консультант не має існуючих або потенційних ділових, фінансових або особистих відносин з будь-яким учасником або потенційним учасником наступної закупівлі CRM, що могли б вплинути на об'єктивність підготовленого ТЗ на CRM;
- жоден з ключових експертів не є одночасно співробітником, консультантом або радником будь-якого постачальника або розробника CRM-систем, що може бути залученим до наступної закупівлі;
- Консультант не є виробником, дистриб'ютором або авторизованим партнером будь-якої конкретної CRM-платформи, рекомендація якої могла б викликати упередженість у підготовленому ТЗ на CRM.

У разі виникнення обставин, що можуть породити конфлікт інтересів в будь-який момент виконання контракту, Консультант зобов'язаний негайно (не пізніше ніж протягом 2 (двох) робочих днів) письмово повідомити Замовника. Замовник розглядає повідомлення та приймає рішення протягом 5 (п'яти) робочих днів.

11.3. Конфіденційність та захист персональних даних

До початку виконання послуг Консультант підписує Угоду про конфіденційність у формі односторонньої угоди, що забороняє розкриття будь-якої інформації, отриманої в ході виконання завдання, третім особам без письмової згоди Замовника.

Угода про конфіденційність охоплює щонайменше такі зобов'язання:

11.3.1. Предмет конфіденційності. Конфіденційною інформацією є вся інформація, отримана або вироблена Консультантом у ході виконання цього контракту, зокрема:

- інформація про бізнес-процеси, організаційну структуру, IT-системи, плани та стратегії Реципієнта;
- персональні дані співробітників та контрагентів Реципієнта, до яких Консультант може отримати доступ під час обстеження;
- будь-яка фінансова, комерційна або технічна інформація, передана Замовником/ Реципієнтом Консультанту;
- зміст підготовлених звітів та ТЗ на CRM — до їх офіційного затвердження Замовником.

11.3.2. Зобов'язання Консультанта:

- не розголошувати конфіденційну інформацію третім особам без попередньої письмової згоди Замовника/ Реципієнта;
- використовувати конфіденційну інформацію виключно для цілей виконання цього контракту;
- забезпечити дотримання режиму конфіденційності всіма членами команди та субконсультантами;
- після завершення або дострокового припинення контракту повернути або знищити (на вибір Замовника) усі матеріали, що містять конфіденційну інформацію, та надати письмове підтвердження знищення.

11.4. Строк дії зобов'язань щодо конфіденційності: 3 (три) роки після завершення або дострокового припинення договору.

11.5. Консультант зобов'язаний дотримуватись вимог ЗУ №2297-VI «Про захист персональних даних» при обробці будь-яких персональних даних, отриманих під час виконання послуг, зокрема під час проведення інтерв'ю з персоналом Реципієнта.

11.6. Наслідки порушення
У разі порушення вимог цього розділу Замовник має право: (а) розірвати договір без компенсації; (б) дискваліфікувати Консультанта від участі у подальших процедурах у рамках Проєкту.

12. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ.

Консультант є юридичною особою (консультаційною фірмою), належним чином зареєстрованою відповідно до законодавства країни реєстрації.

Обов'язкові мінімальні кваліфікаційні вимоги до Консультантів наступні:

- підтверджений досвід виконання завдань із підготовки технічних завдань, специфікацій вимог або концепцій для корпоративних інформаційних систем (ERP, CRM, ECM або аналогічних) — не менше 3 (трьох) завершених завдань за останні 7 років (з 01.01.2019) (підтверджується копіями договорів та актів виконаних робіт).

Кваліфікаційні вимоги, які відповідають специфіці завдання та будуть прийматись як перевага:

- кількість успішно виконаних завдань із підготовки технічних завдань, специфікацій вимог або концепцій для корпоративних інформаційних систем (ERP, CRM, ECM або аналогічних);
- наявність чинної сертифікації ISO 9001 або аналогічної системи управління якістю;
- досвід виконання завдань для організацій публічного сектору (державні органи, державні підприємства, установи, що фінансуються з держбюджету або МФО).