

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

На техническую поддержку, обновление и совершенствование онлайн-платформ

Цель:	Обеспечить бесперебойную техническую поддержку, обновления, повышение безопасности и функциональное развитие онлайн-платформ Talk2Ok.by, U-Platform.by и Detivgorode.by в соответствии с требованиями UNICEF, национальным законодательством и нормативной базой
Тип контракта:	Институциональный
Продолжительность:	10 сентября 2026 – 9 сентября 2027
Дата начала:	10 сентября 2026
Контактное лицо UNICEF:	Старший координатор программ (Социальный сектор)

1. ОБОСНОВАНИЕ

Платформы Talk2Ok.by, U-Platform.by и Detivgorode.by являются цифровыми сервисами, поддерживаемыми и администрируемыми Представительством Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ) в Беларуси. Они требуют постоянного технического сопровождения, мониторинга безопасности, функциональных обновлений и улучшений для обеспечения надежного, безопасного и масштабируемого предоставления услуг подросткам, молодежи и специалистам. ЮНИСЕФ оплачивает расходы на услуги хостинга, облачные серверы, внешний и внутренний трафик.

Текущий технологический стек (as-is) платформ, охватываемых настоящим Техническим заданием (далее -ТЗ): (i) Talk2Ok.by – одностраничное приложение, разработанное на Nuxt.js (Vue.js), с кастомным backend, обслуживающим модули бронирования, аутентификации, аудио/видео-сессий и контента; (ii) U-Platform.by – установка WordPress с кастомной темой “UNICEF” и многоязычным плагином Translate Word Press; (iii) edu.u-platform.by – Moodle LMS, используемая для онлайн-курсов и сертификации; (iv) Detivgorode.by – информационный сайт на базе WordPress инициативы “Child Friendly Cities”. Полный и актуальный перечень установленных плагинов, модулей, интеграций с третьими сторонами, плановых задач, репозиторий и инфраструктурных компонентов должен быть передан ЮНИСЕФ выбранному Исполнителю в течение 5 рабочих дней с даты подписания контракта и будет являться Приложением 1 к настоящему ТЗ.

Конфиденциальность данных. Talk2Ok.by обрабатывает конфиденциальные персональные данные несовершеннолетних (подростков в возрасте 14–19 лет), обращающихся за психологической поддержкой, включая записи на сессии и коммуникацию в чате с психологами и равными консультантами. U-Platform.by содержит персональные данные зарегистрированных пользователей, включая несовершеннолетних, а также учебные записи. Исполнитель обязан рассматривать все такие данные как строго конфиденциальные в соответствии с требованиями ЮНИСЕФ по защите данных и положениями Раздела 2.2.8 настоящего ТЗ, а также национальным законодательством.

Доступ к платформам будет предоставлен через:

- C-panel хостинг-провайдера;
- FTP-соединение;
- SSH-соединение.

Логины и пароли для доступа к платформам будут переданы Исполнителю на период действия Контракта.

2. ЦЕЛИ И ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ЗАПРАШИВАЕМЫХ УСЛУГ

Цель: обеспечить непрерывную и безопасную техническую поддержку, модернизацию и функциональное развитие платформ Talk2Ok.by, U-Platform.by и Detivgorode.by в полном соответствии с требованиями ЮНИСЕФ, национальным законодательством и другими применимыми нормативными требованиями.

2.1. Техническая поддержка

2.1.1. Обеспечивать бесперебойную работу онлайн-ресурсов и вносить изменения в соответствии с запросами ЮНИСЕФ и Соглашением об уровне обслуживания (далее – SLA).

2.1.2. Повышать техническую производительность в соответствии со стандартами безопасности ЮНИСЕФ.

2.1.3. Проводить регулярные мониторинговые проверки для выявления потенциальных системных сбоев, проблем производительности и рисков, включая обнаружение инцидентов.

2.1.4. Организовать мониторинг 24/7 для оперативного реагирования на инциденты и устранения сбоев в соответствии с требованиями SLA.

2.1.5. Диагностировать проблемы веб-сайтов и обеспечивать своевременное устранение технических неисправностей.

2.1.6. Создавать ежедневные резервные копии данных с возможностью быстрого восстановления.

2.1.7. Настраивать и поддерживать параметры хостинга в соответствии с требованиями платформ.

2.1.8. Проводить тестирование для выявления неисправностей, ошибок и проблем производительности.

2.1.9. Мониторить системную нагрузку и обеспечивать стабильную работу при различных уровнях использования.

2.2. Технические обновления

2.2.1. Расширение и доработка функциональности и систем управления платформами, включая улучшение пользовательских процессов, административных интерфейсов и общей производительности системы.

2.2.2. Обновление и сопровождение отдельных компонентов, модулей и плагинов с обеспечением совместимости, стабильности и надлежащей интеграции в общую систему.

2.2.3. Установка обновлений, патчей безопасности и исправлений, выпущенных поставщиками, а также устранение технических ошибок, выявленных в процессе эксплуатации платформ.

2.2.4. Обновление функциональности по запросу, включая размещение контента на платформах.

2.2.5. Внедрение новых функций по запросу, включая обновления модулей для WordPress и Moodle.

2.2.6. Добавление новых страниц, разделов и т.д. по запросу.

2.2.7. Перевод основной архитектуры платформы Talk2ok: frontend с Vue.js на Next.js и backend с Express на Nest.js.

2.2.8. Повышение безопасности: внедрить автоматизированную систему реагирования на инциденты и оповещения на talk2ok.by и u-platform.by, включая агрегацию журналов, обнаружение вторжений,

автоматические уведомления Специалиста ЮНИСЕФ по информационным технологиям (ИТ специалист) и Старшего координатора программ (Социальный сектор), а также реестр инцидентов, доступный ЮНИСЕФ в режиме только для чтения.

2.2.9. Внедрение двухфакторной аутентификации (одноразовый код по SMS и/или электронной почте) для конечных пользователей и администраторов на talk2ok.by, включая настраиваемое обязательное применение для административных учетных записей и ограничение частоты запросов для защиты от подбора паролей (brute-force attempts).

2.2.10. Подготовка полной технической и миграционной документации, позволяющей перенести любую платформу в более безопасную среду хостинга, включая конфигурации серверов, переменные окружения, скрипты развертывания, схемы баз данных, учетные данные сторонних сервисов и пошаговые процедуры миграции.

2.2.11. Разработка и внедрение чат-бота на основе искусственного интеллекта (ИИ-чатбот) на платформе Talk2Ok.

Разработать и внедрить ИИ-чатбот, интегрированный в платформу Talk2Ok, для поддержки пользователей при навигации по платформе, предоставления информации о доступных услугах, ответов на часто задаваемые вопросы и разъяснения функциональности платформы.

ИИ-чатбот должен:

- не предоставлять психологическое консультирование и не заменять услуги поддержки, оказываемые человеком
- функционировать как инструмент информационной и навигационной поддержки
- обеспечивать безопасное использование искусственного интеллекта (ИИ) в соответствии со стандартами ЮНИСЕФ и требованиями по защите данных.

2.3. Совершенствование функциональности

2.3.1. Анализ и предложение улучшений для talk2ok.by, u-platform.by и detivgorode.by в форме письменной аналитической записки, представляемой ЮНИСЕФ не реже одного раза в квартал, с оценкой затрат и выгод по каждому предлагаемому улучшению.

2.3.2. Совершенствование мобильного приложения Talk2Ok путем разработки и внедрения новых функций для платформ iOS и Android, с обеспечением функциональной согласованности, комплексного тестирования и своевременного размещения обновлений в соответствующих магазинах приложений.

2.3.3. Рассмотрение и внедрение рекомендаций GLB Cyber-Resilience, включая необходимые технические, архитектурные и операционные улучшения безопасности на всех поддерживаемых платформах, с обеспечением полного соответствия стандартам безопасности ЮНИСЕФ и лучшим практикам.

Внедрение должно включать выявление, приоритизацию и снижение рисков безопасности, а также документирование и валидацию примененных мер контроля.

2.3.4. Планирование и управление выполнением задач. Создание структурированных ежеквартальных циклов планирования, включая разработку, сопровождение и утверждение приоритетного списка невыполненных задач (backlog), обеспечивающих сбалансированное распределение ресурсов между исправлением ошибок, текущим обслуживанием и стратегическими улучшениями.

2.4. Список невыполненных работ должен регулярно пересматриваться и утверждаться сотрудником отдела T4D ЮНИСЕФ и приводиться в соответствие с имеющимися возможностями (раздел 4) и процессами управления изменениями (раздел 8). **Безопасность и киберустойчивость (Cyber-Resilience)**

Исполнитель должен обеспечить комплексное управление безопасностью на всех платформах, включая, помимо прочего:

- внедрение мер кибербезопасности и процессов управления уязвимостями;
- непрерывный мониторинг, обнаружение и реагирование на инциденты безопасности;
- своевременное применение патчей безопасности и обновлений;
- внедрение безопасных механизмов аутентификации, включая двухфакторную аутентификацию и контроль доступа;
- защиту от несанкционированного доступа, вредоносной активности и утечек данных;
- соблюдение стандартов безопасности ЮНИСЕФ, рекомендаций GLB Cyber-Resilience, а также применимых требований по защите данных и национального законодательства.

3. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

Исполнитель должен соблюдать следующее Соглашение об уровне обслуживания, показатели выполнения которого оцениваются на ежемесячной основе и отражаются в ежемесячном отчете (Раздел 4):

3.1. Доступность платформы (время безотказной работы - uptime). Минимальная гарантированная доступность в течение календарного месяца: 99,5% для talk2ok.by; 99,0% для u-platform.by, edu.u-platform.by и detivgorode.by. Периоды планового технического обслуживания, согласованные в письменной форме с ЮНИСЕФ не менее чем за 5 рабочих дней и выполняемые в нерабочее время (09:00-21:00 по минскому времени), исключаются из расчета времени безотказной работы.

3.2. Сроки реагирования на инциденты и их устранения.

- Критический (Priority 1): платформа недоступна, утечка данных, подтвержденная компрометация, нарушен процесс оплаты / бронирования — подтверждение получения в течение 30 минут, устранение или документированное временное решение в течение 4 часов, 24/7.
- Высокий (Priority 2): нарушена ключевая функциональность, затрагивающая многих пользователей (например, вход в систему, проигрыватель курса, публикация контента) — подтверждение получения в течение 2 часов в рабочее время, устранение в течение 1 рабочего дня.
- Средний (Priority 3): не работает отдельная функция или некритическая страница, снижение производительности — подтверждение получения в течение 1 рабочего дня, устранение в течение 5 рабочих дней.
- Низкий (Priority 4): косметические проблемы, незначительные улучшения — устранение в рамках следующего регулярного цикла обновлений.

3.3. Каналы коммуникации. Исполнитель должен обеспечить функционирование выделенной системы регистрации и обработки заявок (ticketing/helpdesk) либо иной согласованной системы учета задач, в которой регистрируются все запросы, инциденты и статус из рассмотрения. В течение 5 рабочих дней с даты подписания контракта Исполнитель должен в письменной форме предоставить контактные данные ответственного лица (ФИО, телефон, электронная почта), а также номер телефона

для экстренной связи, доступный круглосуточно (24/7) для уведомления об инцидентах Priority 1. Устные договоренности и поручения, не зарегистрированные в системе учета заявок, не подлежат исполнению и учету в рамках настоящего контракта.

3.4. Проверка резервных копий. Ежедневные резервные копии (п. 2.1.6) должны тестироваться путем документированной проверки восстановления на реальном сервере не реже одного раза в квартал. Отчет о проверке (дата, время восстановления, результаты проверки целостности) является частью ежемесячного отчета и предварительным условием оплаты.

3.5. Показатели эффективности и качества. Наряду с соблюдением требований SLA, указанных выше, Исполнитель должен обеспечивать достижение следующих показателей эффективности и качества, которые оцениваются и отражаются в ежемесячном отчете:

3.5.1. Коэффициент повторения инцидентов: не более 10% устраненных инцидентов (Priority 1–3) возникают повторно в течение 30 календарных дней после устранения.

3.5.2. Коэффициент устранения с первого раза: не менее 85% инцидентов должны устраняться без необходимости повторного вмешательства или повторного открытия той же проблемы.

3.5.3. Прогнозируемость выполнения: не менее 90% задач, утвержденных в ежемесячном или квартальном backlog, должны быть выполнены в согласованные сроки.

3.5.4. Качество кода и развертывания: обновления или релизы не должны приводить к появлению критических дефектов (Priority 1) в рабочей среде (production); все релизы должны проходить валидацию в тестовой среде (staging) до их развертывания.

3.5.5. Полнота документации: 100% внедренных изменений должны сопровождаться обновленной технической документацией в соответствии с Разделом 5.4.

3.5.6. Соответствие требованиям безопасности: все выявленные критические уязвимости должны устраняться в сроки, установленные SLA; наличие просроченных критических уязвимостей не допускается.

3.5.7. Надежность резервного копирования и восстановления: успешное завершение квартальных тестов восстановления резервных копий с документальным подтверждением целостности данных и времени восстановления.

Несоблюдение этих показателей может рассматриваться как ненадлежащее исполнение и может повлиять на приемку результатов работ и/или соответствующие платежи.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОСТИ И УЧЕТУ ВРЕМЕНИ

4.1. Отчеты. Исполнитель должен представлять Старшему координатору ЮНИСЕФ письменный ежемесячный отчет не позднее 5ти рабочих дней месяца, следующего за отчетным. Отчет должен включать как минимум:

(а) детализированный список всех работ, выполненных в отчетном месяце, с разбивкой по платформе, задаче, исполняющему специалисту, дате и количеству затраченных часов — не менее одной строки по каждой задаче и каждому дню;

(б) отчет по SLA, отражающий по каждой платформе месячный uptime, полный перечень инцидентов (ID, priority, время открытия, время закрытия, первопричина, принятые корректирующие меры) и информацию о выполнении целевых показателей SLA, указанных в Разделе 3;

(с) changelog всех развертываний, коммитов кода, обновлений плагинов / модулей / библиотек и изменений конфигурации со ссылками на соответствующие коммиты в репозитории исходного кода (Раздел 5);

(d) отчет по безопасности — сводка сканирования уязвимостей, попытки несанкционированного доступа, примененные патчи безопасности;

(е) статус каждого утвержденного Запроса на изменение (Раздел 8), с фактически затраченными часами по сравнению с первоначальной оценкой и объяснением любых отклонений;

(f) использование банка часов регулярной поддержки (Раздел 4.2), с переносимым текущим остатком.

Одобрение ежемесячного отчета Старшим координатором ЮНИСЕФ будет служить подтверждением удовлетворительного выполнения Исполнителем обязательств в отчетном периоде. Ежемесячные отчеты являются основным документом для оценки соблюдения требований SLA, прогресса по утвержденному списку невыполненных задач, статуса выполнения этапов и полученных результатов, а также общего исполнения контракта.

Непредставление полного ежемесячного отчета в установленный срок либо отсутствие достаточных документов для подтверждения надлежащего оказания услуг может повлечь за собой задержку приемки услуг и применение условий, предусмотренных разделом Условия оплаты.

4.2 Планирование ресурсов и распределение нагрузки. Для обеспечения прозрачности и эффективного использования ресурсов Исполнитель должен применять модель оказания услуг, основанную на согласованном объеме доступных ресурсов (capacity):

4.2.1. Ежемесячный базовый объем: Исполнитель должен определить фиксированный ежемесячный базовый объем часов поддержки, согласованный с ЮНИСЕФ (банк часов), относительно которого учитываются все работы.

4.2.2. Категоризация работ: все отчетные часы должны классифицироваться по следующим категориям:

- Сопровождение и регулярная техническая поддержка;
- Управление инцидентами (в соответствии с приоритетами SLA);
- Улучшения и разработка (включая новые функции и обновления).

4.2.3. Распределение и планирование: распределение часов по категориям должно быть согласовано с утвержденным backlog и пересматриваться ежеквартально (см. Раздел 2.3), обеспечивая сбалансированную приоритизацию между операционной поддержкой и стратегическими улучшениями.

4.2.4. Требования к отчетности: ежемесячный отчет должен включать разбивку часов по категориям, включая плановое и фактическое распределение, отклонения и обоснование любого перераспределения.

4.2.5. Гибкость перераспределения: любое существенное перераспределение часов между категориями (например, из-за критических инцидентов) должно быть согласовано со Старшим координатором ЮНИСЕФ и отражено в отчетности.

5. ИСХОДНЫЙ КОД, ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

5.1. Право собственности. Весь исходный код, конфигурации, схемы баз данных, скрипты развертывания, дизайн-файлы, документация, скриншоты и любые другие результаты оказания услуг, созданные в рамках настоящего контракта, являются единоличной и исключительной собственностью ЮНИСЕФ с момента их создания. Исполнитель безотзывно передает ЮНИСЕФ все права интеллектуальной собственности на такие результаты и не должен повторно использовать их для третьих сторон без предварительного письменного согласия ЮНИСЕФ.

5.2. Репозиторий исходного кода. Весь исходный код, infrastructure-as-code и техническая документация должны храниться в Git-репозитории, размещенном в учетной записи, контролируемой ЮНИСЕФ (по выбору ЮНИСЕФ). В течение 15 рабочих дней с даты подписания контракта Исполнитель должен загрузить в этот репозиторий полную актуальную кодовую базу каждой из четырех платформ, указанных в настоящем ТЗ. С этого момента каждое изменение должно фиксироваться не реже одного раза в день, с содержательными сообщениями коммитов, и должно развертываться в рабочей среде только через документированные ветки / тэги релизов. Работа непосредственно на сервере без фиксации изменений в репозитории запрещена.

5.3. Тестовая среда. Для каждой платформы должна поддерживаться тестовая среда, функционально идентичная рабочей. Все нетривиальные изменения (обновления плагинов/модулей, миграции фреймворков, изменения схем, новые функции) должны тестироваться в тестовой среде и приниматься ИТ специалистом ЮНИСЕФ и Старшим координатором ЮНИСЕФ до развертывания в рабочей среде (production).

5.4. Обновляемая документация. Репозиторий должен содержать, а Исполнитель должен постоянно поддерживать в актуальном состоянии как минимум: (а) обзор архитектуры и схему компонентов по каждой платформе; (б) инструкции по развертке / сборке / откату; (с) руководство администратора для редакторов контента и ИТ специалиста ЮНИСЕФ и Старшего координатора ЮНИСЕФ; (д) перечень сторонних сервисов, APIs, плагинов и лицензий с датами продления; (е) модель данных / схема базы данных. Любая доработка, внедренная без соответствующего обновления документации, считается непоставленной и не подлежит оплате.

5.5. Сторонние сервисы и учетные данные. Любой сторонний сервис, используемый платформами (SMS-шлюзы, платные APIs, регистрация доменов, CDN, мониторинг, аналитика, error-tracking), должен быть зарегистрирован, оплачен и принадлежать ЮНИСЕФ (или назначенной ЮНИСЕФ организации), а не Исполнителю. Исполнитель не должен регистрировать такие сервисы под собственной учетной записью. Все учетные данные хранятся в secret manager, доступном ЮНИСЕФ. Исполнитель не должен сохранять копии учетных данных после окончания контракта.

6. ЗАЩИТА ДАННЫХ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Учитывая, что платформы обрабатывают персональные данные несовершеннолетних и чувствительную информацию по психологическому консультированию, Исполнитель должен соблюдать следующие обязательства в дополнение к стандартным положениям ЮНИСЕФ о защите данных, включенным в общие условия контракта:

(а) административный доступ должен осуществляться только через именные персональные учетные записи; общие учетные записи запрещены; доступ должен требовать двухфакторной аутентификации;

(б) персональные данные не должны копироваться на локальные компьютеры, персональные устройства, публичные облака или в любую среду за пределами инфраструктуры,

контролируемой ЮНИСЕФ; базы данных тестовой среды и среды разработки должны использовать синтетические или анонимизированные данные;

(с) о любом предполагаемом или фактическом нарушении безопасности персональных данных необходимо уведомить ИТ специалиста ЮНИСЕФ в течение 24 часов с момента обнаружения, после чего в течение 5 рабочих дней должен быть представлен письменный отчет об инциденте;

(d) ЮНИСЕФ оставляет за собой право проводить аудит или поручать независимый аудит безопасности платформ и соответствующих процессов Исполнителя в любое время в течение срока действия контракта; Исполнитель должен разумно сотрудничать за свой счет.

7. ПЕРЕДАЧА ЗНАНИЙ И ПЕРЕДАЧА ДЕЛ ПРИ ЗАВЕРШЕНИИ

Не позднее чем за 30 календарных дней до окончания срока действия контракта либо незамедлительно в случае его досрочного прекращения Исполнитель обязан передать ЮНИСЕФ без дополнительной оплаты и в рамках первоначального объема услуг по контракту передать ЮНИСЕФ полный пакет документов, содержащий: (a) актуальную кодовую базу в Git-репозитории ЮНИСЕФ (Раздел 5.2); (b) актуальную техническую документацию (Раздел 5.4); (c) полный перечень учетных данных, сервисов и лицензий (Раздел 5.5); (d) финальный дамп базы данных и последнюю проверенную резервную копию с письменной процедурой восстановления; (e) список открытых проблем, технического долга и известных рисков; (f) не менее двух онлайн-сессий по передаче знаний продолжительностью до четырех часов каждая, проводимых менеджером проекта и ведущим разработчиком с представителем ЮНИСЕФ и, при необходимости, следующего подрядчика, определенного ЮНИСЕФ.

8. НАДЗОР И КООРДИНАЦИЯ

Исполнитель должен работать под руководством и общим надзором Старшего координатора ЮНИСЕФ. Техническое руководство и надзор по вопросам архитектуры веб-сайтов, безопасности, хостинга, обновлений программного обеспечения и другим вопросам ИСТ/Т4Д осуществляются ИТ специалистом ЮНИСЕФ. Для обеспечения эффективного управления, прозрачности и подотчетности при реализации услуг применяются следующие механизмы координации и управления.

8.1. Роли и обязанности (матрица RACI)

Для обеспечения четкого распределения ролей и обязанностей Исполнитель должен разработать и согласовать с ЮНИСЕФ матрицу RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) на начальном этапе контракта.

Матрица RACI должна определять ответственность по всем ключевым процессам, включая, помимо прочего:

- управление инцидентами и эскалацию;
- планирование и приоритизацию backlog;
- разработку, тестирование и развертывание обновлений;
- управление безопасностью и реагирование на инциденты;
- отчетность и коммуникацию.

Матрица должна четко определять:

Responsible (R) – сторона, выполняющая задачу;

Accountable (A) – сторона, несущая конечную ответственность за результат;

Consulted (C) – заинтересованные стороны, с которыми необходимо консультироваться;

Informed (I) – заинтересованные стороны, которых необходимо информировать.

Согласованная матрица RACI должна поддерживаться в актуальном состоянии и обновляться по мере необходимости в течение всего срока действия контракта.

8.2. Управление доработками и Контроль изменений. Для обеспечения структурированного принятия решений и контролируемому внедрению изменений Исполнитель должен следовать формальному процессу согласованному с ЮНИСЕФ.

8.2.1. Запрос на доработки и изменения. Все новые задачи, доработки и работы, выходящие за рамки регулярного сопровождения, должны оформляться в виде формального Запроса на доработку через согласованную систему учета заявок или систему управления backlog.

8.2.2. Оценка запроса. Исполнитель должен проводить оценку каждого Запроса на доработку, включая объем работ, уровень трудозатрат, зависимости и риски, и предоставлять оценку необходимого времени и ресурсов.

8.2.3. Процесс утверждения. Незначительные изменения (например, обновления низкой сложности, небольшие исправления, корректировки контента) могут утверждаться непосредственно Старшим координатором ЮНИСЕФ. Существенные изменения (например, новые функции, интеграции, архитектурные модификации или задачи с высокими трудозатратами) требуют формального письменного одобрения ЮНИСЕФ.

8.2.4. Приоритизация и планирование. Все утвержденные Запросы на доработку должны включаться в систему управления разработкой и приоритизироваться в рамках квартальных циклов планирования (Раздел 2.3), обеспечивая согласованность с целями проекта, доступными ресурсами (capacity) и обязательствами SLA.

8.2.5. Внедрение и отслеживание. Все Запросы на доработку и изменения должны:

- отслеживаться в согласованной системе управления заявками;
- быть связаны с учетом времени и отчетностью (Раздел 4);
- отражаться в ежемесячном отчете, включая статус внедрения.

8.2.6. Согласование управления. Роли и обязанности, связанные с Запросами на доработку / изменением и принятием решений, должны быть определены и поддерживаться в матрице RACI (Раздел 8.1).

8.2.7. Контроль объема. Никакие работы вне утвержденных Запросов на доработку / изменение и согласованного в системе разработки проекта не считаются входящими в объем контракта, если они явно не одобрены ЮНИСЕФ.

9. КЛЮЧЕВЫЕ ЭТАПЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ

#	Задачи	Результаты	Продолжительность/ сроки
1.	р. 2.1.1. – 2.1.9	Предоставлена техническая поддержка для обеспечения бесперебойной работы онлайн-ресурсов	В течение года до 9 сентября 2027
2.	р. 2.2.1-2.2.6	Технические обновления внедрены и представлены ИТ специалисту ЮНИСЕФ	В течение года до 9 сентября 2027

3.	р. 2.2.7	Основная архитектура изменена: frontend с Vue.js на Next.js и backend с Express на Nest.js	20 февраля 2027
4.	р. 2.2.8	Система реагирования на инциденты внедрена на Talk2Ok.by и uplatform.by	20 марта 2027
5.	р. 2.2.9	Система SMS-авторизации внедрена	1 марта 2027
6.	р. 2.2.10	Техническая и миграционная документация завершена	9 сентября 2027
7.	р. 2.2.11	Чат-бот с элементами искусственного интеллекта для платформы Talk2Ok разработан и внедрен	20 февраля 2027
8.	р. 2.3.1	Письменная аналитическая записка представляется один раз в квартал	В течение года до 9 сентября 2027
9.	р. 2.3.2	Мобильное приложение обновлено, новая функциональность внедрена	20 марта 2027
10.	р. 2.3.3	Рекомендации Регионального офиса по CYBER-RESILIENCE рассмотрены и внедрены	20 февраля 2027
11.	р. 2.3.4	Структурированные квартальные циклы планирования созданы, backlog пересматривается ежемесячно	9 сентября 2027
12.	р.2.4.	Обеспечены безопасность и кибер-устойчивость	В течение года до 9 сентября 2027

10. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

Платежи осуществляются ежеквартально при условии удовлетворительного оказания услуг в течение отчетного периода.

Каждый ежеквартальный платеж осуществляется при условии:

- принятия ИТ специалистом ЮНИСЕФ всех ежемесячных отчетов за соответствующий квартал;
- соблюдения требований Соглашения об уровне обслуживания (SLA), изложенных в Разделе 3;
- удовлетворительного прогресса по утвержденным задачам и результатам;
- представления соответствующего счета.

Ежемесячный отчет является основанием для оценки исполнения контракта, включая качество оказанных услуг, прогресс внедрения, соблюдение согласованных сроков, достижение целевых показателей SLA и выполнение согласованных работ.

Ключевые этапы и результаты перечисленные в Разделе 9, должны быть выполнены в согласованные сроки и могут использоваться ЮНИСЕФ как часть оценки удовлетворительного исполнения и приемки услуг.

ЮНИСЕФ оставляет за собой право удержать весь ежеквартальный платеж или его часть в случаях неудовлетворительного исполнения, невыполнения требований SLA, неполных результатов, несоблюдения согласованных сроков, непредставления требуемых отчетов или иных существенных нарушений договорных обязательств.

Счета должны быть детализированы и содержать ссылку на соответствующий отчетный период и принятые ежемесячные отчеты.

11. НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ ИСПОЛНЕНИЕ

Выплата вознаграждения Исполнителю по настоящему контракту зависит от полного выполнения обязательств и удовлетворительной приемки результатов ЮНИСЕФ.

ЮНИСЕФ оставляет за собой право удержать весь платеж или его часть, если исполнение является неудовлетворительным, если работы/результаты являются неполными, не поставлены или если не соблюдены сроки.

12. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

1. Компания должна иметь не менее 3 лет опыта в создании веб-порталов или аналогичных проектов.
2. Компания должна подтвердить практический опыт работы с технологиями, фактически используемыми платформами: WordPress (с кастомными темами и многоязычными плагинами), Moodle LMS, Nuxt.js / Vue.js, Next.js / React, REST APIs, MySQL/MariaDB; в предложении должен быть указан как минимум один референсный проект по каждой технологии.
3. Компания должна подтвердить опыт эксплуатации формальной системы ticketing/helpdesk и процесса релизов на базе Git, что должно быть подтверждено образцами отчетов или анонимизированными скриншотами в техническом предложении.
4. Компания должна заявить о любом конфликте интересов, включая текущие отношения с предыдущими подрядчиками или субподрядчиками ЮНИСЕФ в Беларуси по трем платформам.
5. Компания должна предоставить профессиональное портфолио с не менее чем 3 выполненными аналогичными контрактами с указанием контактных лиц клиентов.
6. Компания должна продемонстрировать способность организовывать и планировать комплексные мероприятия в соответствии с установленным графиком.
7. Компания должна иметь все необходимое профессиональное оборудование и программное обеспечение для разработки веб-сайтов.
8. Предыдущий опыт сотрудничества с ЮНИСЕФ или другими агентствами ООН будет считаться преимуществом.
9. Предложение должно включать структуру проектной команды как минимум:
 - Project Manager
 - Front-end Developer
 - Back-end Developer
 - UI/UX Designer
 - QA/Test Engineer.

По каждому ключевому эксперту:

Роль и обязанности в проекте

Соответствующее образование и профессиональный опыт

Опыт выполнения аналогичных технических задач.

13. ОЦЕНКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Оцениваются все предложения, полученные в срок, указанный в объявлении о тендере. Предложения, полученные после срока, указанного в объявлении о тендере, к рассмотрению не принимаются.

Присуждение контракта осуществляется ЮНИСЕФ на основании оценки технического и финансового предложения. На первом этапе тендерная комиссия рассматривает технические предложения. На втором этапе тендерная комиссия рассматривает финансовые предложения. К финансовой оценке допускаются только предложения учреждений/компаний, успешно прошедших техническую оценку (набравших не менее 49 баллов).

Максимальное количество баллов, которое учреждение/компания может набрать за техническое предложение, составляет 70, за финансовое предложение - 30. Общее максимальное количество баллов составляет 100.

Предложение учреждения/компании, представленное на конкурс, должно включать:

а. Техническое предложение

Техническое предложение должно раскрывать все основные требования к Исполнителю в соответствии с Разделом 8 Требований к исполнителю настоящего Технического Задания. Требования ТЗ отражают ожидания ЮНИСЕФ, однако учреждение/компания, подающая заявку, может включить дополнительную информацию/предложения по выполнению запрашиваемых услуг. ЮНИСЕФ приветствует новые идеи и инновации.

Техническое предложение не должно содержать финансовую информацию.

Техническое предложение оценивается по следующим критериям:

Критерии	Максимальное количество баллов
1. Подтвержденный опыт технической поддержки и разработки сложных веб-платформ, включая системы безопасности и реагирования на инциденты	30
2. Предыдущий опыт работы с ЮНИСЕФ, агентствами ООН или международными организациями	20
3. Квалификация и опыт предлагаемой технической команды	20
Итого	70
Дальнейшему рассмотрению подлежат только технические предложения, набравшие не менее 49 баллов.	

б. Финансовое предложение

Финансовое предложение должно включать разбивку затрат по компонентам услуг и основным задачам. Финансовое предложение должно быть составлено в долларах США, или белорусских рублях, или российских рублях. Для целей оценки предложения будут конвертированы в доллары США с использованием официального обменного курса ООН (<https://treasury.un.org/operationalrates/OperationalRates.php>).

Максимальное количество баллов при оценке финансового предложения составляет 30. Максимальное количество баллов присваивается финансовому предложению с наименьшей стоимостью среди предложений, допущенных к финансовой оценке принятых к рассмотрению и набравших не менее 49 баллов по техническому предложению. Для всех остальных предложений,

набравших не менее 49 баллов по техническому предложению, количество баллов за финансовое предложение будет определяться обратно пропорционально наименьшей предложенной цене по следующей формуле:

$$\text{Балл за финансовое предложение X} = \frac{\text{Макс. балл за финансовое предложение} * \text{Цена финансового предложения с наименьшей ценой}}{\text{Цена предложения X}}$$

(Макс. балл за финансовое предложение (30) умножается на стоимость финансового предложения с наименьшей ценой, после чего полученное значение делится на цену предложения X)

14. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Предложения, поданные на тендер, должны оставаться действительными в течение 60 дней с даты окончания приема тендерных предложений.

15. ОТЗЫВ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Предложение, поданное на тендер, может быть отозвано на основании письменного сообщения, полученного от учреждения/компании, подавшей предложение, до окончания даты приема предложений, указанной на сайте.