**Annex 5**

**Technical Description of the Bid**

**Додаток 5**

**Технічний опис тендерної пропозиції**

## **1 Background**

The Norwegian Refugee Council (NRC) is an independent humanitarian organisation helping people forced to flee. We protect displaced people and support them as they build a new future. NRC is present in Ukraine since 2014 and from the escalation of the conflict in February 2022, we have been responding across the country working directly and with national partners to reach displaced people and others affected by the war. NRC seeks to provide support to those in most need of shelter, protection, livelihoods and food security, education, and legal assistance.

NRC currently has more than 400 staff (national and international) in Ukraine spread across 9 offices.

For more information about NRC, who we are, what we do and what we stand for please refer to [www.nrc.no](http://www.nrc.no)

## **1 Інформація про організацію**

Норвезька рада у справах біженців (NRC) є незалежною гуманітарною організацією, що допомагає людям, які були змушені тікати. Ми захищаємо переміщених осіб і підтримуємо їх, коли вони будують нове майбутнє. NRC працює в Україні з 2014 року, і з моменту ескалації конфлікту в лютому 2022 року ми постійно розширюємо нашу діяльність по всій країні, працюючи безпосередньо та з національними партнерами для надання допомоги переміщеним особам та іншим людям, які постраждали від війни. NRC прагне надати підтримку тим, хто найбільше потребує притулку, захисту, засобів до існування та продовольчої безпеки, освіти, інформації, консультування та правової допомоги.

Наразі NRC налічує понад 400 співробітників (національних та міжнародних) в Україні, які працюють у 9 офісах.

Для отримання додаткової інформації про NRC, хто ми, що ми робимо і за що ми стоїмо, будь ласка, відвідайте [www.nrc.no.](http://www.nrc.no)

# 2 Problem Statement

As part of NRC's commitment to Accountability to Affected Populations (AAP), NRC has established a Community Feedback Mechanism (CFM), with multiple two-way communication channels such as a toll-free hotline, Viber, Facebook Messengers, a feedback form and e-mail. The hotline is the most popular channels and receives between 1,800 and 23,000 inquiries per month depending on the size and type of projects. The second most used channels is NRCs e-mail which received between 200 to 17,500 per months and across all channels, NRC received between 2,300 and 44,000 inquiries per month. The CFM is used to provide information, collect feedback, including complaints, requests for assistance, suggestions, and expressions of appreciation.

In addition to providing immediate assistance and information, the feedback collected, is also used by NRC to adapt programming to better meet the needs of affected populations. The absence of a CFM risks excluding thousands of people from accessing critical information or requesting help and undermines NRC’s commitment to accountability and transparency, posing reputational risks.

## **2 Опис проблеми**

У рамках зобов’язання NRC щодо підзвітності перед постраждалим населенням (AAP), організація впровадила Механізм зворотного зв’язку з громадами (CFM), який включає кілька двосторонніх каналів комунікації, зокрема безкоштовну гарячу лінію, Viber, Facebook Messenger, форму зворотного зв’язку та електронну пошту. Найпопулярнішим каналом є гаряча лінія, яка отримує від 1 800 до 23 000 звернень щомісяця залежно від масштабу та типу проєктів. Другим за популярністю каналом є електронна пошта NRC, яка приймає від 200 до 17 500 звернень на місяць. Загалом через усі канали NRC отримує від 2 300 до 44 000 звернень щомісяця. Через CFM надається інформація, збираються відгуки, включаючи скарги, запити на допомогу, пропозиції та подяки.

Окрім надання оперативної допомоги та інформації, зібрані відгуки використовуються NRC для адаптації програмної діяльності з метою кращого задоволення потреб постраждалого населення. Відсутність CFM створює ризик того, що тисячі людей будуть виключені з доступу до важливої інформації або не зможуть звернутися по допомогу, що підриває зобов’язання NRC щодо підзвітності та прозорості й несе репутаційні ризики.

## **3 Initial Scope**

It is expected that the CFM will handle between 2,000 and 40,000 inquiries per month, depending on the phase of NRC programme implementation. The service provider must ensure the full cycle of hotline operations, including: providing consultations based on scripts prepared using NRC information; registering inquiries in a database according to NRC requirements which include documentation of personal and demographic data, inquiry content, programme area, and inquiry type; promptly forwarding inquiries to the relevant NRC departments via email or an integrated Customer Relationship Management (CRM) system; ensuring technical integration of NRC phone lines or providing alternative communication channels: e-mail, Facebook Messenger, Viber and Direct Feedback Form; and operating the hotline daily without days off. The scope of work also includes preparing monthly analytical and financial reports, technical configuration of Interactive Voice Response (IVR), consent-to-data-processing recording functions, and the ability to scale up and down in the number of operators.

**3.1 Subcontracting**

The Service Provider shall clearly state whether and under what conditions subcontracting is intended. All subcontracting shall be approved in writing by the NRC prior to commencement of work.

## **3 Початковий обсяг робіт**

## Очікується, що CFM (Механізм зворотного зв’язку) опрацьовуватиме від 2 000 до 40 000 звернень на місяць залежно від фази реалізації програм NRC. Постачальник послуг має забезпечити повний цикл роботи гарячої лінії, включаючи: надання консультацій за скриптами, підготовленими на основі інформації NRC; реєстрацію звернень у базі даних відповідно до вимог NRC, зокрема фіксацію персональних та демографічних даних, змісту звернення, програмного напрямку та типу звернення; оперативне перенаправлення звернень до відповідних департаментів NRC через електронну пошту або інтегровану CRM-систему (систему управління взаємовідносинами з клієнтами); забезпечення технічної інтеграції телефонних ліній NRC або надання альтернативних каналів зв’язку: електронної пошти, Facebook Messenger, Viber та прямої форми зворотного зв’язку; а також щоденну роботу гарячої лінії без вихідних. Обсяг роботи також передбачає підготовку щомісячної аналітичної та фінансової звітності, технічне налаштування системи інтерактивного голосового меню (IVR), функції запису згоди на обробку персональних даних, а також можливість гнучкого масштабування кількості операторів.

**3.1 Субпідряд**  
Постачальник послуг має чітко вказати, чи планується залучення субпідрядників, та за яких умов. Усі субпідрядні роботи мають бути попередньо погоджені NRC у письмовій формі до початку їх виконання.

## **Deliverables**

## **Результати роботи**

**4.1 Required**

* Ensure the hotline operates daily from 08:00 to 18:00 (including weekends); working hours may be adjusted (not later than 09:00, not earlier than 17:00).
* Operators must be physically located within the territory of Ukraine.
* Setup and maintain IVR according to the agreed-upon script with NRC.
* The hotline must have a minimum of 5 core operators working at all times and the supervisor, which are 100% dedicated to NRCs operations and build up familiarity with NRCs work.
* Provide services in both Ukrainian and Russian languages.
* Prepare scripts for operators based on information provided by NRC.
* Maintain a centralised and secure database of all inquiries.
* Collect and accurately record personal and demographic data, inquiry content, responsible department, and inquiry type (according to NRC database structure and NRC will provide classification guidelines).
* Integrate NRC’s phone lines (can be VoIP) with the hotline system or provide their own lines that can be connected to NRC.
* Ensure the ability to make outbound calls if needed.
* Ensure an internal chat system for communication between operators and supervisors for real-time information updates.
* Ensure the platform for real-time communication with NRC is accessible, e.g. Teams
* Submit monthly reports (call database) with all information collected during calls in table format (full name, age, gender, region, locality, inquiry type, department, assistance category, inquiry content, and operator action), in case NRC does not have direct access to the platform.
* Provide call recordings upon request.
* When processing requests, ensure compliance with the Law of Ukraine “On Personal Data Protection”, the General Data Protection Regulation (GDPR) and NRC Data Privacy policy.

NRC reserves the right to conduct regular quality monitoring of the services provided, including mystery client checks, and to request corrective actions from the Service Provider in case of non-compliance with established standards. The Service Provider shall implement and maintain an internal quality control and feedback collection mechanism.

**Expected Service Level Agreement (SLA) Indicators:**

1. Maximum Wait Time on the Line

* Up to 30 seconds during periods without active programming.
* Up to 5 minutes during peak demand.

1. First-Call Resolution / Feedback Loop Closure

* 80% of calls must be resolved immediately.
* Calls that cannot be resolved immediately must be promptly referred to the appropriate NRC department.

1. Uptime / Availability

* The hotline must be operational 100% of the agreed working hours.
* In case of technical issues preventing the hotline from functioning during working hours, NRC’s designated focal point must be informed immediately, with an estimated time for issue resolution.

1. Missed Calls / Calls Outside Working Hours

* If a client requests a callback, it must be made during the same working day (if the missed call occurred during working hours), or the next working day (if the call was received after hours).

### 4.1 Обов’язкові

* Забезпечити роботу гарячої лінії щодня з 08:00 до 18:00 (включно з вихідними); робочі години можуть бути скориговані (не пізніше 09:00, не раніше 17:00).
* Оператори мають фізично перебувати на території України.
* Налаштувати та підтримувати систему IVR відповідно до узгодженого з NRC скрипта.
* На гарячій лінії постійно має працювати щонайменше 5 основних операторів і супервізор, які на 100% залучені до роботи NRC і добре обізнані з її діяльністю.
* Забезпечити надання послуг українською та російською мовами.
* Готувати скрипти для операторів на основі наданої NRC інформації.
* Вести централізовану та захищену базу даних усіх звернень.
* Збирати та точно реєструвати персональні та демографічні дані, зміст звернення, відповідальний департамент і тип звернення (відповідно до структури бази даних NRC; NRC надасть інструкції з класифікації).
* Інтегрувати телефонні лінії NRC (може бути VoIP) із системою гарячої лінії або надати власні лінії, які можуть бути підключені до NRC.
* Забезпечити можливість вихідних дзвінків за потреби.
* Забезпечити внутрішній чат для комунікації між операторами та супервізором з метою оперативного оновлення інформації.
* Забезпечити доступ до платформи для оперативного звʼязку з NRC, наприклад, Teams.
* Надсилати щомісячні звіти (база дзвінків) з усією зібраною під час дзвінків інформацією у табличному форматі (ПІБ, вік, стать, область, населений пункт, тип звернення, департамент, категорія допомоги, суть звернення, дії оператора) у разі, якщо NRC не має прямого доступу до платформи.
* Надавати записи дзвінків за запитом.
* Під час обробки звернень забезпечити відповідність Закону України «Про захист персональних даних», Загальному регламенту ЄС про захист даних (GDPR) та політиці NRC щодо конфіденційності даних.

NRC залишає за собою право проводити регулярний моніторинг якості наданих послуг, включаючи перевірки за методом «таємного клієнта», а також вимагати від Постачальника вжиття коригувальних заходів у разі невідповідності встановленим стандартам. Постачальник має впровадити та підтримувати механізм внутрішнього контролю якості та збору зворотного зв’язку.

**Очікувані показники Угоди про рівень обслуговування (SLA):**

1. Максимальний час очікування на лінії

* До 30 секунд у періоди, коли не проводяться активності (програми)
* До 5 хвилин у періоди підвищеного попиту

1. Вирішення під час першого дзвінка / Закриття зворотного зв'язку

* 80% дзвінків мають бути вирішені під час першого звернення
* Дзвінки, які не можуть бути вирішені одразу, мають бути оперативно перенаправлені до відповідного департаменту NRC

1. Доступність / Безперебійна робота

* Гаряча лінія має працювати протягом 100% погодженого робочого часу
* У разі технічних проблем, що унеможливлюють роботу гарячої лінії у робочий час, відповідальну особу з боку NRC необхідно повідомити негайно, із зазначенням орієнтовного часу усунення проблеми

1. Пропущені дзвінки / Дзвінки у неробочий час

* Якщо клієнт замовляє зворотний дзвінок, його необхідно здійснити в той самий робочий день (якщо дзвінок був пропущений у робочий час) або наступного робочого дня (якщо дзвінок надійшов у неробочий час)

### 4.2 Essential

* Process between 2,000 and 40,000 inquiries monthly.
* Provide flexible staffing: Flexibility of adding up to 15 additional operators depending on demand. The core 5 operators are not included in this number.
* Immediately forward inquiries to NRC teams via email or through a CRM system (depending on the agreed workflow) after the call.
* Configure IVR, introductory messages, and recording of consent to personal data processing.
* Redirect calls to on-duty NRC operators (phone number to be provided).
* Provide a callback option if a client calls outside working hours or if wait time exceeds acceptable limits.
* Send monthly (or daily upon request) reports with average call duration and queue waiting time.
* Submit monthly financial reports (invoice) with detailed breakdowns.
* Have the technical capacity to fully deliver all the above-listed functionalities.

### 4.2 Необхідні

* Опрацьовувати від 2 000 до 40 000 звернень щомісячно.
* Забезпечити гнучке планування штату: можливість залучення до 15 додаткових операторів залежно від потреби. Основні 5 операторів не входять до цієї кількості.
* Надсилати оперативні звернення до команд NRC електронною поштою або через CRM-систему (залежно від налаштованого процесу) одразу після дзвінка.
* Налаштувати IVR, вступні повідомлення та запис згоди на обробку персональних даних.
* Перенаправлення дзвінку на чергового оператора NRC (номер телефону буде надано).
* Мати опцію зворотного дзвінку, якщо клієнт телефонує не в робочі години, або час очікування вищий, ніж клієнт може очікувати на лінії.
* Надсилати щомісячно (або щоденно за запитом) середню тривалість дзвінку та час очікування на лінії.
* Надсилати щомісячно фінансовий звіт (інвойс) з детальними прорахунками.
* Мати технічну можливість забезпечувати всі вищезазначені функції в повному обсязі.

### 4.3. Desirable

* Operate within the same CRM system as NRC. Outline two scenarios and cost estimates:
* NRC operators are given (3–7) access to own omni/channels and/or CRM systems
* Service provider operators will operate in NRCs omni/channels and/or CRM systems.
* Provide the ability to respond to feedback received through additional communication channels (Facebook Messenger, Viber, e-mail, and Kobo Forms (receipt through email) within the NRC’s CRM platform.

### 4.3. Бажано

* Постачальник послуг має забезпечити можливість роботи в тій самій CRM-системі, яку використовує NRC. Необхідно описати два можливих сценарії співпраці та надати орієнтовну вартість для кожного з них:
* Cценарій, за якого NRC надається від 3 до 7 доступів до CRM-системи та/або омніканальної платформи Постачальника для власних операторів.
* Cценарій, за якого оператори Постачальника працюють безпосередньо в CRM-системі та/або омніканалах NRC.
* Забезпечити можливість реагувати на відгуки, отримані через додаткові канали зв’язку (Facebook Messenger, Viber, електронна пошта, Kobo Forms (отримання електронною поштою) в рамках CRM-платформи NRC.

## **5 Evaluation Criteria**

**Technical Evaluation – 60%**  
Based on the criteria outlined in the technical evaluation file shared with the ToR.

**Mandatory requirements:**

* Compliance with the deliverable requirements as outlined in Annexe 1: Technical Proposal – CFM Hotline Call Center Services.
* Immediately forward inquiries to NRC teams via email or through a CRM system (depending on the agreed workflow) after the call.
* Redirect calls to on-duty NRC operators (phone number to be provided).
* Flexible staffing is defined as between 5 and 20 operators available depending on demand. The deployment of flexible staffing is conditional and occurs solely when required and authorised by NRC.
* Configure IVR, introductory messages, and recordings of consent to personal data processing.
* Provide a callback option if a client calls outside working hours or if a wait time exceeds acceptable limits

**Desirable:**

* Ability to respond to feedback received through additional communication channels (Facebook Messenger, Viber, e-mail, Kobo Forms (receipt through email) within the NRC’s CRM platform.
* The service provider is able to provide an omnichannel CRM platform integrating all communication channels, with access for operator and for NRC’s team members responsible for feedback processing.

**Financial Evaluation – 40%**  
The financial proposal should include a detailed breakdown of the following cost elements:

* Cost of services of five main operators handling incoming and outgoing calls – per hour
* Cost of engaging one additional operator – per hour
* Administrative costs (including financial reporting, script preparation, supervisor’s work, technical setup, and operational communication between NRC and the provider) – per month
* Сost of five main operators responding to feedback received through other communication channels, if the platform is provided by NRC – per hour
* Сost of five main operators responding to feedback received through other communication channels, when the service provider uses its own platform – per hour
* Cost of one NRC user account on the provider’s platform – per month/hour

## **5 Критерії Оцінки**

**Технічна оцінка – 60%**

На основі критеріїв, викладених у файлі технічної оцінки, наданому разом із ТЗ.

* Обов'язкові вимоги:
* Відповідність вимогам до результатів, викладених в Додатку 1: Технічна пропозиція – Послуги гарячої лінії CFM.
* Негайне перенаправлення звернень до команд НРСБ електронною поштою або через CRM-систему (залежно від погодженого робочого процесу) після дзвінка.
* Перенаправлення дзвінку на чергового оператора NRC (номер телефону буде надано).
* Гнучкий штат: визначається як кількість операторів від 5 до 20, доступних залежно від попиту. Розгортання гнучкого штату є умовним і відбувається виключно за потреби та за дорученням NRC.
* Налаштування IVR, вітальних повідомлень та аудіозапису згоди на обробку персональних даних.
* Забезпечення можливості передзвонити клієнту, якщо дзвінок надійшов поза робочим часом або час очікування перевищує.
* Опція зворотного дзвінка, якщо дзвінок отримано поза робочим часом або час очікування перевищує допустимі межі.

**Бажано:**

* Можливість реагувати на відгуки, отримані через додаткові канали зв'язку (Facebook Messenger, Viber, електронна пошта, Kobo Forms (отримання електронною поштою) в рамках CRM-платформи NRC.
* Постачальник послуг здатний забезпечити омніканальну CRM-платформу, що інтегрує всі канали зв'язку, з доступом для оператора та членів команди NRC, відповідальних за обробку зворотного зв'язку.

**Фінансова оцінка – 40%**

Фінансова пропозиція повинна містити детальну розбивку наступних елементів витрат:

* Вартість послуг п’яти основних операторів, що обробляють лише вхідні та вихідні дзвінки – за годину
* Вартість залучення одного додаткового оператора – за годину
* Адміністративні витрати (включно з фінансовим звітом, підготовкою сценарію, роботою супервайзера, технічним налаштуванням, оперативною комунікацією між NRC та постачальником послуг) – за місяць
* Вартість п’яти основних операторів, які відповідають на зворотний зв’язок, отриманий через інші канали комунікації, якщо платформа надається NRC – за годину
* Вартість п’яти основних операторів, які відповідають на зворотний зв’язок, отриманий через інші канали комунікації, якщо постачальник послуг використовує власну платформу – за годину
* Вартість одного користувацького акаунту NRC на платформі постачальника – за місяць/годину

## **6 Timeframe**

## The framework agreement shall be effective for 2 years (as per preliminary forecasts from October 1, 2025, to September 30, 2027. The start date and end date might be automatically revised based on the actual situation of winner announcement and framework agreement signing). Automatic extension is not allowed. Any changes shall be confirmed in written by the Parties.

## **6 Терміни реалізації**

# **Рамкова угода діє протягом 2 років (за попередніми прогнозами з 01.10.2025 по 30.09.2027. Дата початку та дата закінчення може бути автоматично переглянута на основі фактичної ситуації оголошення переможця та підписання рамкової угоди). Автоматичне продовження не допускається. Будь-які зміни повинні бути підтверджені Сторонами у письмовій формі.**

# 7 Offers

Interested service providers must meet the requirements in the "Deliverables - Required" section and must submit:

1. Detailed technical proposal, including confirmation of scalability (number of operators, number of processed requests, ability to respond in messengers, etc.)
2. Full financial proposal in hryvnias including all taxes and fees (for VAT payers - including VAT, for single taxpayers - including single tax) - separately for the provision of minimum (basic) services and separately taking into account additional services
3. Confirmation of relevant experience and recommendations, if available
4. Sample Service Level Agreement (SLA) and templates
5. Declaration of compliance with personal data protection

All proposals must clearly address both the essential and desirable deliverables.

# 7 Заявки на участь у конкурсі

Зацікавлені постачальники послуг мають відповідати вимогам у розділі «Результати роботи – Обов’язкові» та мають надати:

1. Детальну технічну пропозицію, включно з підтвердженням масштабованості (кількість операторів, кількість опрацьованих звернень, можливість відповідати в месенджерах тощо)
2. Повну фінансову пропозицію в гривнях із включенням усіх податків і зборів (для платників ПДВ – із врахуванням ПДВ, для платників єдиного податку – із врахуванням єдиного податку) – окремо за надання мінімальних (базових) послуг та окремо з урахуванням додаткових послуг
3. Підтвердження відповідного досвіду та рекомендації, за наявності
4. Зразки Угоди про рівень надання послуг (SLA) та шаблони
5. Декларацію відповідності захисту персональних даних

Усі пропозиції мають чітко відображати обов’язкові та бажані результати.