|  |
| --- |
| Norwegian Refugee Council (NRC) /  Норвезька рада у справах біженців (НРСБ) |
| **Invitation to Bid (ITB) For the Establishment of a Framework Agreement for the Provision of CFM Hotline Operators Call Center Services for 24 Months for NRC Ukraine**  **Запрошення до участі у тендері на укладення рамкової угоди на надання послуг операторів гарячої лінії CFM строком на 24 місяці для NRC Ukraine**  ITB reference UA-CO-KYIV-ITB-2025-006 |

**SECTION 1**

**Cover Letter**

**РОЗДІЛ 1**

**Супровідний лист**

Kyiv, 31.07.2025

**Our reference: < UA-CO-KYIV-ITB-2025-006>**

**Наше посилання: <** **UA-CO-KYIV-ITB-2025-006>**

**SUBJECT**: Invitation to Tender for the Establishment of a Framework Agreement for the Provision of CFM Hotline Operators Call Center Services for 24 Months for NRC Ukraine

**ТЕМА:** Запрошення до участі у тендері на укладення рамкової угоди на надання послуг операторів гарячої лінії CFM строком на 24 місяці для NRC Ukraine.

Dear Mr/Ms

Following your enquiry regarding the publication of the above-mentioned invitation to tender, please find enclosed the following documents, which constitute the tender dossier.

Any request for clarification must be received by NRC in writing at least 5 working days before the deadline for submission of tenders. NRC will reply to bidders' questions at least 3 working days before the deadline for submission of tenders.

Costs incurred by the bidder in preparing and submitting the tender proposals will not be reimbursed.

We look forward to receiving your tender [**electronically through the eTB system**](file:///C:/Users/BV91/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/3ETW4J1G/01.0%20Tender%20Package%20-%20XXX%20Read%20Only_KfW.docx#_MANNER_OF_SUBMISSION:) in accordance with the detailed instructions provided in this document **before the “15.08.2025”, as specified** under “[SCHEDULE & DEADLINE FOR SUBMISSION](file:///C:/Users/BV91/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/3ETW4J1G/01.0%20Tender%20Package%20-%20XXX%20Read%20Only_KfW.docx#_SCHEDULE_AND_DEADLINE)” section.

Should you decide not to submit a tender, we would be grateful if you could inform us in writing, stating the reasons for your decision.

Yours sincerely,

NRC Procurement Department

On behalf of the Tender Committee

Шановні пані та панове,

У відповідь на ваш запит щодо публікації вищезазначеного запрошення до участі в тендері, будь ласка, надайте наступні документи, які являють собою тендерну документацію.

Будь-який запит на роз'яснення повинен бути отриманий НРСБ у письмовій формі принаймні за 5 робочих днів до закінчення терміну подання тендерних заявок. НРСБ відповість на питання учасників тендеру принаймні за 3 робочих дні до крайнього терміну подачі тендерних заявок.

Витрати, понесені учасником тендеру при підготовці та подачі тендерних пропозицій, відшкодуванню не підлягають.

Ми з нетерпінням чекаємо отримання вашої тендерної пропозиції в [**електронному вигляді через систему eTB**](file:///C:/Users/BV91/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/3ETW4J1G/01.0%20Tender%20Package%20-%20XXX%20Read%20Only_KfW.docx#_MANNER_OF_SUBMISSION:) відповідно до детальних інструкцій, наведених у цьому документі, до **«15.08.2025»**, як зазначено в розділі “[ГРАФІК](file:///C:/Users/BV91/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/3ETW4J1G/01.0%20Tender%20Package%20-%20XXX%20Read%20Only_KfW.docx#_SCHEDULE_AND_DEADLINE) ТА ТЕРМІНИ ПОДАЧІ”.

Якщо ви вирішите не подавати тендерну заявку, ми були б вдячні, якщо б ви повідомили нам про це в письмовій формі із зазначенням причин вашого рішення.

Щиро ваш,

Відділ закупівель НРСБ

Від імені Тендерного Комітету

This ITB (Invitation to Bid) document contains the following:

* Section 1: This cover Letter
* Section 2: Bid Data sheet
* Section 3: NRC Invitation to bid general terms & condition
* Section 4: Bidding form
* Section 5: Company Profile and Previous Experience
* Annex 1: Technical Proposal: CFM Hotline Call Center Services
* Annex 2: Pricing Proposal: CFM Hotline Call Center Services
* Annex 3: Ethical Standards Declaration
* Annex 4: Declaration of Undertaking
* Annex 5: Technical description of the Bid

**Sections 3, 4, 5 and Annexes 1, 2, 3, 4, 5 must be completed, signed and stamped by the bidder and returned.**

* Розділ 1: Цей супровідний лист
* Розділ 2: Специфікація заявки
* Розділ 3: Запрошення НРСБ до участі у тендері – Загальні положення та умови
* Розділ 5: Форма заявки на участь у тендері
* Розділ 6: Профіль компанії та попередній досвід
* Додаток 1: Технічна пропозиція: Послуги операторів гарячої лінії CFM
* Додаток 2: Цінова пропозиція: Послуги операторів гарячої лінії CFM
* Додаток 3: Декларація про дотримання етичних стандартів
* Додаток 4: Декларація про зобов'язання
* Додаток 5: Технічний опис тендерної пропозиції

**Розділи 3, 4, 5 та Додатки 1, 2, 3, 4, 5 повинні бути заповнені, підписані, скріплені печаткою учасника тендеру та повернуті.**

**SECTION 2**

**Bid Data Sheet**

**РОЗДІЛ 2**

**Специфікація заявки**

1. **Background Data / Довідкові дані**

|  |  |
| --- | --- |
| Contract Name: Framework Agreement for the Provision of CFM Hotline Operators Call Center Services for 24 Months for NRC Ukraine Назва договору: Рамкова угода на надання послуг операторів гарячої лінії CFM строком на 24 місяці для NRC Ukraine | Сontract Number: UA-CO-KYIV-FWA-2025-022  Номер Контракту : UA-CO-KYIV-FWA-2025-022 |

This bid is issued by Norwegian Refugee Council (NRC office in Ukraine). Any General Inquiry can be addressed to the following Email [ua.procurementcountryoffice@nrc.no](mailto:ua.procurementcountryoffice@nrc.no) , and any technical inquiries.

Can be uploaded to Q/A Link in eTB system.

Цей тендер оголошено Норвезькою Радою у справах біженців (офіс NRC в Україні). Усі загальні запити можна надсилати на електронну адресу: ua.procurementcountryoffice@nrc.no,  
а технічні запитання — завантажувати через посилання Q/A у системі eTB.

1. **Scope of Service/ Обсяг послуг**

The Contract eligible for bidding are / Контракт буде стосуватись тендеру:

=

|  |
| --- |
| **Service Description / Опис послуг** |
| Provision of CFM Hotline Operators Call Center Services for 24 Months for NRC Ukraine /  Надання послуг операторів гарячої лінії CFM строком на 24 місяці для NRC Ukraine |

Please refer to the service specifications in Annex 5. / Будь ласка, ознайомтеся з технічними вимогами у Додатку 4.

**3. Schedule & Deadline for Submission/ Графік і крайній термін подачі заявок**

The deadline for submission of bids is 12.00 pm on 15.08.2025. Late bids will not be accepted.

Крайній термін подачі заявок: 12.00 (опівдні) 15.08.2025 р. Заявки, подані із запізненням, прийматися не будуть.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | DATE/ДАТА | TIME\*/ЧАС |
| Invitation to Bid release / запрошення до участі у торгах | 01-08-2025 | 12.00 pm |
| Deadline for request for any clarifications from NRC/ Крайній термін запиту щодо будь-якого роз’яснення від NRC | 08-08-2025 | 12:00 pm |
| Online clarification session for bidders / Онлайн-сесія роз’яснень для учасників  [Join Microsoft Teams Meeting](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YmVlNGJhODQtNGNkYS00ZWZiLWJlNzMtZTZlMTcyZDhmZWNj%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%223f86d1b4-2c6b-4b1a-b2ae-6f5e950bca1e%22%2c%22Oid%22%3a%22f6ac72cb-c23c-4b96-b7cb-72863e31ab3c%22%7d) | 12-08-2025 | 11:00 pm |
| Last date on which clarifications are issued by NRC/ Остання дата, коли NRC видає роз’яснення | 13-08-2025 | 12:00 pm |
| Deadline for submission of tenders (receiving date, not sending date)/ Остаточний термін подання тендерних заявок (дата отримання, а не дата відправлення) | 15-08-2025 | 12.00 pm |
| Tender opening session by NRC / Сесія з відкриття отриманих тендерних заявок NRC | TBD | TBC |
| Notification of award to the successful tender/ Повідомлення про присудження переможця учаснику, що виграв тендер | TBD | TBC |
| Signature of the contract/ Підписання контракту | TBD | TBC |

\* All times are in the local time of Kyiv

Please note all dates are provisional dates and NRC reserves the right to modify this schedule.

\*Весь час вказано за місцевим часом у Києві

Будь ласка, зверніть увагу, що всі дати є попередніми, і НРСБ залишає за собою право вносити зміни в цей графік.

**5. Manner of Submission/Спосіб представлення**

Please submit your bids in accordance with the requirements detailed below:

Complete **bids** shall be **electronically uploaded** **strictly through eTB system** no later than the **deadline for submission of bids** set out above under “[4. SCHEDULE & DEADLINE FOR SUBMISSION](#_SCHEDULE_AND_DEADLINE)”.

If any changes are made to the bid submission method, deadline, or procedures, we will immediately notify all interested bidders of the revised guidelines.

**Your tender response must be received in the following format:**

**This tender is a Two-Envelope process:**

* Please submit your bid by uploading all files to the e-tender box (eTB) web site - the link is included in the file  *0\_LINK TO UPLOAD BID.pdf*, which you downloaded together with this tender package.

*Technical and Financial bids must be uploaded in separate designated fields, otherwise your offer will be disqualified.*

* Upload your (**Technical Proposal**) documents in “**Technical Bid**”. The price or any other financial information shall NOT be mentioned in the technical bid.
* Upload your (**Financial Proposal**) documents in “**Financial Bid**”
* Click on the “**Submit**” button.
* *In order to avoid technical problems, please note that you can upload as many files as is required, but the single file size is limited to 10 MB each, and it is not allowed to upload zip, rar or 7z file. Files with the same file name cannot be uploaded twice.*
* *After* successful bid submission, you will receive an e-mail confirmation from the eTB system, with the list of submitted files. If you notice that some files have not been successfully uploaded (e.g. due to the internet interruption), please submit missing file(s) again and please put MF (Missing file) after the company name (example: ABC company MF).
* If you need to submit a revised bid before the deadline, the Company name in the eTB system should be modified by adding “2” after the Company name and the latest submission will be considered as the final bid. (Example: ABC company 2)
* If you have any technical questions, please use the link available also in downloaded file *0\_LINK TO UPLOAD BID.pdf* before **08.08.2025**. After submitting your question, you will receive an e-mail confirmation from eTB system.
* If you do not receive confirmation e-mails, or in case of technical problems, please contactUA Procurement Country Office [ua.procurementcountryoffice@nrc.no](mailto:ua.procurementcountryoffice@nrc.no)

Будь ласка, подавайте свої пропозиції відповідно до вимог, описаних нижче:

Повні тендерні пропозиції повинні бути завантажені в електронному вигляді виключно через систему eTB не пізніше кінцевого терміну подання тендерних пропозицій, зазначеного вище в пункті «4. ГРАФІК ТА ТЕРМІН ПОДАЧІ».

Якщо буде внесено будь-які зміни до методу подання пропозицій, кінцевого терміну або процедур, ми негайно повідомимо всіх зацікавлених учасників торгів про переглянуті інструкції.

Ваша тендерна відповідь має бути отримана в такому форматі:

Цей тендер є процесом у двох конвертах:

• Надішліть свою пропозицію, завантаживши всі файли на веб-сайт електронної тендерної коробки (eTB) - посилання міститься у файлі

*0\_LINK TO UPLOAD BID.pdf*, який ви завантажили разом із цим тендерним пакетом.

Технічні та фінансові ставки мають бути завантажені в окремі спеціальні поля, інакше вашу пропозицію буде дискваліфіковано.

• Завантажте свої документи (Технічна пропозиція) у розділ «Технічна пропозиція». Ціна або будь-яка інша фінансова інформація НЕ повинні згадуватися в технічній пропозиції.

• Завантажте документи (Фінансова пропозиція) у «Фінансову пропозицію»

• Натисніть кнопку «Надіслати».

• Щоб уникнути технічних проблем, будь ласка, зверніть увагу, що ви можете завантажувати скільки завгодно файлів, але розмір одного файлу обмежений 10 МБ кожен, і не дозволяється завантажувати файли zip, rar або 7z. Файли з однаковою назвою не можна завантажити двічі.

• Після успішного подання заявки ви отримаєте електронною поштою підтвердження від системи eTB зі списком надісланих файлів. Якщо ви помітили, що деякі файли не були успішно завантажені (наприклад, через перебої в Інтернеті), надішліть відсутні файли ще раз і додайте MF (відсутній файл) після назви компанії (приклад: компанія ABC MF).

• Якщо вам необхідно подати переглянуту тендерну пропозицію до кінцевого терміну, назву компанії в системі eTB слід змінити, додавши «2» після назви компанії, і остання подана пропозиція вважатиметься остаточною. (Приклад: компанія ABC 2)

• Якщо у вас виникли технічні запитання, скористайтеся посиланням, доступним також у завантаженому файлі *0\_LINK TO UPLOAD BID.pdf* до **08.08.2025**. Після відправлення запитання ви отримаєте підтвердження електронною поштою від системи eTB.

• Якщо ви не отримаєте підтвердження електронною поштою або у разі виникнення технічних проблем, будь ласка, зв'яжіться з відділом закупівель Національного офісу НРСБ в Україні: [ua.procurementcountryoffice@nrc.no](mailto:ua.procurementcountryoffice@nrc.no)

**Failure to comply with the above submission instructions will lead to bidder disqualification immediately.**

Offers must be submitted through the e-tender box before the deadline for submission expires. Submitting your Bid after the deadline or outside e-tender box will not be possible and will lead to outright disqualification.

**Невиконання наведених вище інструкцій щодо подання призведе до негайної дискваліфікації учасника торгів.**

Пропозиції повинні бути подані через скриньку електронних тендерів до закінчення кінцевого терміну подання. Подання вашої пропозиції після кінцевого терміну або поза межами електронного тендеру буде неможливим і призведе до повної дискваліфікації.

1. **Assessment Criteria/ Критерії оцінки**

NRC reserves the right to accept or reject any bid, to render any or all the bids as non-responsive, and to reject all bids at any time prior to award of contract, without incurring any liability, or obligation to inform the affected bidder(s) of the grounds for NRC’s actions. Furthermore, NRC is not obligated to award the contract to the lowest price offer.

Award of the contract(s) will be in line with the following evaluation process/steps:

NRC залишає за собою право прийняти або відхилити будь-яку пропозицію, визнати будь-яку або всі пропозиції невідповідними та відхилити всі пропозиції в будь-який час до присудження контракту, не несучи жодної відповідальності чи зобов’язання інформувати учасника торгів, якого це стосується (т) підстав для дій НРСБ. Крім того, NRC не зобов’язана присуджувати контракт із пропозицією з найнижчою ціною.

Присудження контракту(ів) відбуватиметься відповідно до наступного процесу/етапів оцінки: /етапів

**Step 1: Administrative compliance check**

Bidders must submit evidence of the documents listed in the Bidder Checklist table below to ensure their bid is compliant. Initially, a document check will be conducted for all mandatory documents listed in the Bidder Checklist table.

The submission of these documents will be evaluated on a pass/fail criterion. Bidders who fail to submit all the mandatory information and documents will be disqualified.

**Крок 1: Адміністративна перевірка відповідності вимогам**

Учасники тендеру повинні надати підтвердження документів, перелічених у таблиці «Контрольний перелік документів для учасників тендеру», щоб гарантувати, що їхня пропозиція відповідає умовам тендеру. Спочатку буде проведена перевірка всіх обов'язкових документів, перелічених у таблиці Контрольного переліку документів для учасників тендеру.

Подання цих документів буде оцінюватися за критерієм "пройшов/не пройшов". Учасники, які не нададуть всю обов'язкову інформацію, будуть дискваліфіковані.

**Step 2: Technical Evaluation – 60 POINTS**

A technical evaluation of bids will be conducted for eligible bidders who passed Step 1 (Administrative compliance check) based on the following criteria:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | Technical Criteria | Points |
| 1 | Compliance with the deliverable requirements as outlined in Annex 1: Technical Proposal – CFM Hotline Call Center Services | Pass – The proposal meets at least 90% of all required deliverables specified in Annex 1.  Fail – The proposal meets less than 90% of the required deliverables in Annex 1. |
| 2 | Immediately forward inquiries to NRC teams via email or through a CRM system (depending on the agreed workflow) after the call | 10 – Ability to send requests immediately  7 – Ability to send requests at the end of the day  3 – Ability to send requests weekly  0 – Inability to send an appeal |
| 3 | Redirect calls to on-duty NRC operators (phone number to be provided) | 10 – Able to redirect  0 – Not able to redirect |
| 4 | 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 authorized by NRC | 10 – scaling up to 13-15 operators  8 – scaling up to 9-12 operators  6 – scaling up to 6-8 operators  3 – up to 5 operators  0 – no flexible staffing |
| 5 | Configure IVR, introductory messages, and recording of consent to personal data processing | 10 – сonfigures IVR, introductory messages, and consent recording immediately upon request  5 – сapable of configuring IVR, introductory messages, and consent recording within 48 hours  0 – does not configure IVR, introductory messages, and recording of consent to personal data processing |
| 6 | Provide a callback option if a client calls outside working hours or if wait time exceeds acceptable limits | 6 – provides a callback within the same working day, or the next working day if the call is received outside working hours  3 – provides a callback on the next working day if the call is received during working hours, or with a delay of one full working day if the call is received outside working hours  0 – unable to provide a callback option |
| 7 | 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. | 9 – able to respond to all four feedback/communication channels within the NRC’s CRM platform, as per the criterion  0 – unable to respond to feedback through alternative communication channels, including within the CRM platform |
| 8 | 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 | 5 – provider offers omnichannel CRM with full access for operators and NRC team  0 – provider does not offer omnichannel CRM or access is limited |
|  | **Total** | **Max. 60 points** |

NRC will assess the technical bids against the aforementioned criteria and evaluate the bidders' ability to meet the minimum requirements. Bids that **fail to meet any of the minimum requirements will be disqualified**.

**The minimum passing score for step 2 is 40 points out of 60 for a bid to proceed to step 3 i.e. Financial Evaluations**

**Крок 2: Технічна оцінка – 60 БАЛІВ**

Технічна оцінка проводиться для всіх учасників тендеру, які відповідають його вимогам і пройшли Крок 1 (перевірка на відповідність адміністративним вимогам), на основі таких критеріїв:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | Технічні критерії | Бали |
| 1 | Відповідність вимогам до результатів, викладених в Додатку 1: Технічна пропозиція – Послуги гарячої лінії CFM | Пройшов – Пропозиція відповідає не менше ніж 90% всіх вимог, зазначених у Додатку 1. Не пройшов – Пропозиція відповідає менш ніж 90% вимог Додатку 1. |
| 2 | Негайне перенаправлення звернень до команд НРСБ електронною поштою або через CRM-систему (залежно від погодженого робочого процесу) після дзвінка | 10 – здатність надсилати звернення негайно  7 – здатність надсилати звернення наприкінці дня  3 – здатність надсилати звернення щотижнево  0 – немає можливості надсилати звернення |
| 3 | Перенаправлення дзвінку на чергового оператора NRC (номер телефону буде надано). | 10 – Перенаправлення можливе  0 – Перенаправлення неможливе |
| 4 | Гнучкий персонал: від 5 до 20 операторів залежно від потреби. Залучення відбувається виключно за запитом та з дозволу NRC | 10 – масштабування до 13-15 операторів  8 – масштабування до 9-12 операторів  6 – масштабування до 6-8 операторів  3 – до 5 операторів  0 – відсутність гнучкого персоналу |
| 5 | Налаштування IVR, вітального повідомлення та запису згоди на обробку персональних даних | 10 – налаштовує IVR, вступні повідомлення та запис згоди негайно за запитом  5 – здатний налаштувати IVR, вступні повідомлення та запис згоди протягом 48 годин  0 – не налаштовує IVR, вступні повідомлення та запис згоди на обробку персональних даних |
| 6 | Забезпечення можливості передзвонити клієнту, якщо дзвінок надійшов поза робочим часом або час очікування перевищує допустимий | 6 – забезпечує зворотний дзвінок протягом того ж робочого дня або наступного робочого дня, якщо дзвінок отримано поза робочим часом  3 – забезпечує зворотний дзвінок наступного робочого дня, якщо дзвінок отримано в робочий час, або із затримкою на один повний робочий день, якщо дзвінок отримано поза робочим часом  0 – не може забезпечити опцію зворотного дзвінка |
| 7 | Можливість відповідати на відгуки, отримані через інші канали зв’язку, зокрема через CRM-платформу | 9 – має можливість відповідати на відгуки через альтернативні канали зв’язку, включно з CRM-платформою  0 – не має такої можливості |
| 8 | Постачальник послуг повинен забезпечити омніканальну CRM-платформу, що інтегрує всі канали зв’язку з доступом операторів і команди НРС, відповідальної за обробку відгуків | 5 – постачальник пропонує омніканальну CRM з повним доступом для операторів та команди НРСБ  0 – постачальник не пропонує омніканальну CRM-платформу |
|  | **Всього** | **Макс. 60 балів** |

НРСБ оцінюватиме технічні пропозиції за вищезазначеними критеріями та визначатиме здатність учасників тендеру відповідати мінімальним вимогам. **Заявки, які не відповідають мінімальним вимогам, будуть дискваліфіковані**.

**Мінімальний прохідний бал для Кроку 2 (мінімальний бал, необхідний для переходу до Кроку 3 – фінансової оцінки) – 40 балів з 60.**

**Step 3: Financial Evaluation - 40 POINTS**

At this stage, financial proposals of bidders who have passed the Technical Evaluation stage will be assessed. The financial evaluation will be based on the competitiveness of each bidder’s total cost offer under two distinct scenarios, as outlined below.

The lowest total cost offer per scenario will receive the maximum score of 40 points. Other offers will receive proportionally lower scores based on the following formula:

Score = (Lowest Total Cost / Bidder’s Total Cost) × 40

Scenario 1 – ***NRC provides the communication platform:***

* 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*

Scenario 2 – ***Service provider uses their own communication platform:***

* 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, ***when the service provider uses its*** ***own platform*** – *per hour*
* Cost of one NRC user account on the provider’s platform – *per month/hour*

**Крок 3: Фінансова оцінка – 40 БАЛІВ**

На цьому етапі буде проведено оцінку фінансових пропозицій учасників, які успішно пройшли технічну оцінку. Фінансова оцінка здійснюватиметься на основі конкурентоспроможності загальної вартості послуг у рамках двох окремих сценаріїв, наведених нижче.

Найнижча загальна вартість по кожному сценарію отримає максимальну оцінку – 40 балів. Інші пропозиції отримають пропорційно нижчі бали згідно з формулою:

Бали = (Найнижча загальна вартість / Загальна вартість учасника) × 40

Сценарій 1 – ***Платформу для обробки звернень надає NRC:***

* 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*

Сценарій 2 – ***Постачальник використовує власну платформу:***

* 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 постачальник послуг використовує власну платформу*** – *за годину*
* Вартість одного користувацького акаунту NRC на платформі постачальника – *за місяць/годину*

**Step 4: Awarding**

**The bidder with the highest score as a result of the technical and financial evaluation will be awarded the contract. NRC reserves the right to award the contract to one or more suppliers as a result of the present ITB.**

**Крок 4: Присудження контракту**

**Контракт буде присуджено тому учаснику тендеру, який набере найбільшу кількість балів за результатами технічної та фінансової оцінки. НРСБ залишає за собою право присудити контракт одному або декільком постачальникам за результатами цього запрошення до участі у тендері.**

1. Bidder’s Checklist/ **Чек-лист Учасника тендеру**

The submission of mandatory documents as per the prescribed guidelines in section "[5. MANNER OF SUBMISSION](#_MANNER_OF_SUBMISSION:)" is a prerequisite for bid eligibility and will serve as a crucial factor in evaluating bidders' technical capabilities and experience.

### Technical Bid: [Envelope 1 – Technical Documents]:

The **Technical Bid** must encompass the following documents, excluding any price-related information.

Подання обов’язкових документів відповідно до встановлених вказівок у розділі “5. **СПОСІБ ПОДАННЯ**” є передумовою для відповідності тендерним вимогам і буде важливим фактором у оцінці технічних можливостей та досвіду учасників.

### ****Технічна пропозиція:**** [Конверт 1 – Технічні документи]:

### Технічна пропозиція має містити наступні документи, без будь-якої інформації, що стосується ціни.

|  |  |
| --- | --- |
| **Description / Опис** | **Importance level /**  **Рівень важливості** |
| **Step/document to be submitted with tender /**  **Етап/документ, який необхідно подати разом із тендером** |  |
| Complete tender package delivered before the deadline /  Повний тендерний пакет надіслано до закінчення терміну | **Mandatory / Обов'язково** |
| Section 3 – NRC Invitation to Bid - General Terms & Conditions – signed & stamped (if stamp is used) /  Розділ 3 - Запрошення НРСБ до участі у тендері - Загальні положення та умови –підписане та завірене печаткою (у разі використання) | **Mandatory / Обов'язково** |
| Section 4 – Bidding Form – completed, signed & stamped (if stamp is used) /  Розділ 4 - Форма заявки на участь у тендері – заповнена, підписаний та завірений печаткою (у разі використання) | **Mandatory / Обов'язково** |
| Section 5 – Company profile & experience sheet – completed, signed & stamped (if stamp is used) /  Розділ 5 – Профіль компанії та її досвід – заповнений, підписаний та завірений печаткою (у разі використання) | **Essential / Суттєво** |
| Annex 1 – Technical Proposal: CFM Hotline Call Center Services – completed, signed & stamped (if stamp is used) /  Додаток 1 – Технічна пропозиція: Послуги операторів гарячої лінії CFM – заповнена, підписана та завірена печаткою (у разі використання) | **Mandatory / Обов'язково** |
| Annex 3 – Supplier ethical standards declaration – completed, signed & stamped (if stamp is used) /  Додаток 3 – Декларація етичних стандартів постачальника – заповнена, підписана та завірена печаткою (у разі використання) | **Essential / Суттєво** |
| Annex 4 – Declaration of Undertaking – completed, signed & stamped (if stamp is used) /  Додаток 4 –Декларація про зобов'язання – заповнена, підписана та завірена печаткою (у разі використання) | **Essential / Суттєво** |
| Додаток 5 – Technical Description of the Bid – signed & stamped (if stamp is used) /  Додаток 5 – Технічний опис тендерної пропозиції – підписаний та завірений печаткою (у разі використання) | **Mandatory / Обов'язково** |
| **Supporting documents / Супроводжуючі документи** | **Importance level /**  **Рівень важливості** |
| Copy of company registration  Копія свідоцтва реєстрації компанії | **Essential / Суттєво** |
| Copy of the VAT payer's certificate (if any)  Копія свідоцтва платника ПДВ (за наявності) | **Essential / Суттєво** |
| Confirmation of compliance with the Law of Ukraine "On Personal Data Protection" (declaration or internal policy) / Підтвердження дотримання Закону України «Про захист персональних даних» (заява або внутрішня політика). | **Essential / Суттєво** |
| Reference certificates as proof of experience /  Рекомендаційні листи як підтвердження досвіду роботи | **Essential / Суттєво** |
| Copies of Company Director(s) ID / Копії документів, що посвідчують особу директора (директорів) компанії | **Essential / Суттєво** |

**Mandatory** means failure to submit any documents with compulsory indication would automatically disqualify suppliers in the administrative checking stage.

**Essential:** means if any documents with Essential indicator missed then there is a possibility of reaching suppliers to provide missing documents upon committee decisions.

**Обов'язково:** означає, що не подача документів з обов'язковою позначкою автоматично дискваліфікує постачальників на етапі адміністративної перевірки.

**Суттєво:** означає, що якщо відсутні документи з необхідною позначкою, то є можливість досягнення постачальниками надання відсутніх документів за рішенням комітету.

### Financial Bid: [Envelope 2 – Financial Documents]:

The following documents are to be included in your Financial Bid.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | Description of Documents | Status\* |
| 1 | Annex 2 – Pricing Proposal: CFM Hotline Call Center Services – completed, signed & stamped (if stamp is used) | **Mandatory** |

**A. Фінансова пропозиція:** **[Конверт 2 – Фінансові документи]:**

Наступні документи мають бути включені до вашої фінансової пропозиції.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | Опис документів | Статус\* |
| 1 | Annex 2 – Цінова пропозиція: Послуги операторів гарячої лінії CFM – заповнена, підписана та завірена печаткою (у разі використання) | **Обов'язково** |

**Kindly note that Sections 3, 4, 5 and Annexes 1, 2, 3, 4, 5 must be signed and stamped (if stamp is used).**

**NRC reserves the right to request additional documents during any stage of the evaluation process.**

**Будь ласка, зверніть увагу, що Розділи 3, 4, 5 та Додатки 1, 2, 3, 4, 5 повинні бути підписані та завірені печаткою (у разі використання).**

**NRC залишає за собою право вимагати додаткові документи на будь-якому етапі процесу оцінки.**

**SECTION 3**

**NRC Invitation to Bid - General Terms & Conditions**

**РОЗДІЛ 3**

**Запрошення НРСБ до участі у тендері - Загальні положення та умови**

1. **Scope of Bid**
   1. The bid is based on the scope of the assignment as determined in the Bid Data Sheet (Section 2). The instructions to bidders should be read in conjunction with the Bid Data Sheet.
   2. The successful Bidder will be expected to complete the assignment by the Intended Completion Date specified in the contract to be signed
2. **Обсяг пропозиції**
   1. Заявка заснована на обсязі завдання, визначеному в Специфікації заявки (Розділ 2). Інструкцію для учасників тендеру слід читати разом зі Специфікацією заявки.
   2. Очікується, що Учасник, який виграв тендер, виконає завдання до Передбачуваної дати завершення, зазначеної в договорі, що підлягає підписанню
3. **Corrupt Practices**
   1. **Norwegian Refugee Council** requires Employees, Bidders and Contractors, to observe standards of ethics during procurement and the execution of contracts. In pursuit of this, Norwegian refugee Council defines, for the purposes of this provision, the terms set forth below as follows:
   2. “Corrupt practice” includes the offering, giving, receiving, or soliciting of anything of value to influence the action of a public official in the procurement process or in contract execution; and
   3. “Fraudulent practice” includes a misrepresentation of facts in order to influence a procurement process or the execution of a contract to the detriment of the Norwegian Refugee Council and includes collusive practices among Bidders prior to or after bid submission designed to establish bid prices at artificial, non-competitive levels and to deprive the Norwegian Refugee Council of the benefits of free and open competition.
   4. In any case where fraud or corruption is identified, NRC will:

* reject any bids where the Bidder has engaged in corrupt or fraudulent practices in competing for the Contract.
* remove bidding contractors who engage in fraudulent or corrupt practices, from our prequalified list
* liaise with District Officials to report if fraudulent or corrupt practices are identified
* terminate contract
  1. Any communications between a Bidder and the Norwegian Refugee Council related to matters of alleged fraud or corruption must be made in writing and addressed to the [**speakup@nrc.no**](mailto:speakup@nrc.no) **.**

1. **Корупційні дії**
   1. **Норвезька рада у справах біженців** вимагає від Працівників, Учасників тендеру та Підрядників дотримуватися етичних стандартів в процесі закупівель та при виконанні договорів. Прагнучи до цього, Норвезька рада у справах біженців визначає для цілей цього положення терміни, викладені нижче, наступним чином:
   2. "Корупційні дії" включає пропонування, дарування, отримання або вимагання чогось цінного з метою вплинути на дії державної посадової особи в процесі закупівель або при виконанні договору; а також
   3. "Шахрайство" включає спотворення фактів з метою вплинути на процес закупівель або виконання договору на шкоду інтересам Норвезької ради у справах біженців і включає практику змови між Учасниками тендеру до або після подачі заявок, спрямовану на встановлення цін на штучному, неконкурентному рівні та позбавлення Норвезької ради у справах біженців переваг вільної та відкритої конкуренції;
   4. У будь-якому випадку, при виявленні корупційних дій чи шахрайства, НРСБ буде:

* відхиляти будь-які заявки, в яких Учасник тендеру застосовував корупційні або шахрайські методи в боротьбі за Договір;
* виключати підрядників, які беруть участь в тендері, які займаються шахрайством або корупцією, з нашого передкваліфікаційного списку
* підтримувати зв'язок з районними посадовими особами, щоб повідомляти про виявлення шахрайських або корупційних дій
* припиняти дію договору
  1. Будь-які повідомлення між Учасником тендеру і Норвезькою радою у справах біженців, що стосуються передбачуваного шахрайства або корупції, повинні бути складені в письмовій формі та адресовані [**speakup@nrc.no**](mailto:speakup@nrc.no)

1. **Data Protection and Security**
   1. NRC expects contractors who process personal data to comply with the General Data Protection Regulation (EU GDPR) and any relevant national legislation. Suppliers processing personal data on an NRC contract will be required to sign a data processing / sharing agreement as a part of the contract. Refusal to sign such an agreement constitutes refusal of the contract terms and forfeiture of the contract on the part of the supplier.
2. **Захист та безпека даних**
   1. НРСБ очікує, що підрядники, які обробляють персональні дані, дотримуватимуться Загальних правил захисту даних (GDPR ЄС) та будь-якого відповідного національного законодавства. Постачальники, які обробляють персональні дані за договором з НРСБ, повинні будуть підписати угоду про обробку даних/спільне використання в рамках договору. Відмова від підписання такої угоди означає відмову від умов договору і його розірвання з боку постачальника.
3. **Eligible Bidders**
   1. A Bidder shall meet the following criteria to be eligible to participate in NRC procurement of items:
4. the bidder, at the time of bid, is not:
   * 1. insolvent;
     2. in receivership;
     3. bankrupt; or
     4. being wound up
5. the bidder’s business activities have not been suspended;
6. the bidder is not the subject of legal proceedings for any of the circumstances in (b); and
7. The Bidder has fulfilled his or her obligations to pay taxes and social security contributions. In a case where VAT is included in a bid, a copy of the VAT certificate must accompany the bid.
8. A Bidder, and all parties constituting the Bidder including sub-contractors, shall not have a conflict of interest. All Bidders found to have an undisclosed conflict of interest shall be disqualified. A Bidder may be considered to have a conflict of interest with one or more parties in this bidding process, if they have a relationship with each other, directly or through common third parties, that puts them in a position to have access to information about or influence on the bid of another Bidder or influence the decisions of the Norwegian Refugee Council regarding this bidding process.
   1. A Bidder whose circumstances in relation to eligibility change during a procurement process or during the execution of a contract shall immediately inform the Norwegian Refugee Council.
   2. NRC reserves the right to refuse a bid at any time if the bidder or any party constituting the Bidder, including one of its subcontractors, violates any of the ethical standards provided in section 9 of the Invitation to Bid.
9. **Учасники, які мають право брати участь в тендері**
   1. Учасник повинен відповідати наступним критеріям, щоб мати право брати участь у закупівлях НРСБ:
10. учасник тендеру на момент подачі заявки:
11. не є неплатоспроможним;
12. не знаходиться в процесі конкурсного провадження;
13. не є банкрутом; або
14. не знаходиться в процесі ліквідації
15. комерційна діяльність учасника тендеру не була припинена;
16. учасник тендеру не є об'єктом судового розгляду за жодною з обставин, зазначених у підпункті (b); а також
17. учасник тендеру виконав свої зобов'язання щодо сплати податків та внесків на соціальне забезпечення. У разі, коли в заявку включено ПДВ, до заявки повинна додаватися копія свідоцтва про сплату ПДВ.
18. Учасник тендеру і всі сторони, що складають Учасника тендеру, включаючи субпідрядників, не повинні мати конфлікту інтересів. Всі Учасники тендеру, між якими буде виявлений нерозкритий конфлікт інтересів, будуть дискваліфіковані. Можна вважати, що Учасник тендеру має конфлікт інтересів з однією або кількома сторонами в рамках тендеру, якщо у них є відносини один з одним, безпосередньо або через спільних третіх осіб, які дають їм можливість мати доступ до інформації про пропозицію іншого Учасника тендеру або впливати на нього, або впливати на рішення Норвезької ради у справах біженців щодо процедури проведення тендеру
    1. Учасник тендеру, чиї обставини, пов'язані з правом на участь в тендері, змінюються в процесі закупівель або під час виконання договору, повинен негайно повідомити про це Норвезьку раду у справах біженців.
    2. НРСБ залишає за собою право відхилити заявку в будь-який час, якщо Учасник тендеру або будь-яка сторона, що становить Учасника тендеру, включаючи одного з його субпідрядників, порушує будь-які етичні стандарти, передбачені в Розділі 9 цього Запрошення до участі в тендері.
19. **Joint Ventures, Consortia and Associations**

Bids submitted by a joint venture, consortium, or association of two or more firms as partners will only be accepted in exceptional circumstances.

1. **Спільні підприємства, консорціуми та асоціації**

Заявки, подані спільним підприємством, консорціумом або асоціацією двох або більше фірм в якості партнерів, будуть прийматися тільки у виняткових обставинах.

1. **One Bid Per Bidder**

Each Bidder shall submit only one Bid per contract. A Bidder who submits or participates in more than one bid per contract will cause all the bids with the Bidder’s participation to be rejected.

1. **Одна заявка на кожного учасника тендеру на кожен договір**

Кожен Учасник тендеру може подати лише одну заявку на кожен договір. Учасник тендеру, який подає більше однієї заявки на договір, спричинить цим відхилення всіх заявок за участю цього Учасника тендеру.

1. **Cost of Bidding**

The Bidder shall bear all costs associated with the preparation and submission of his Bid, and the Norwegian Refugee Council shall not be responsible or liable for those costs, regardless of the conduct or outcome of the bidding process.

1. **Вартість участі**

Учасник тендеру несе всі витрати, пов'язані з підготовкою і подачею заявки. При цьому, Норвезька рада у справах біженців не несе відповідальності за ці витрати, незалежно від формату проведення або результату тендеру.

1. **Inspection**

NRC is obliged to ensure that its procurement decisions are clearly justified and documented and kept within Donors' mandatory principles. In that regard, full and on-the-spot access must be granted to representatives of the NRC, the Donor or any organization or person mandated by it, to premises belonging to the NRC or its contractors. The right to access shall include all documents and information necessary to assess, or audit the implementation of the contract

**8 Перевірка**

НРСБ зобов'язана забезпечити, щоб її рішення про закупівлі були чітко обґрунтовані і задокументовані, а також відповідали обов'язковим принципам Донорів. У зв'язку з цим представникам НРСБ, Донору або будь-якій організації або особі, уповноваженій ним, повинен бути наданий повний доступ в приміщення, що належать НРСБ або її підрядникам. Право на доступ повинно включати всі документи та інформацію, необхідні для оцінки або аудиту виконання договору.

1. **Obtaining and Completing Bidding Documents** 
   1. Bidders who did not obtain the Bidding Document directly from the Norwegian Refugee Council will be rejected during evaluation. Where a Bidding Document is obtained from the Norwegian Refugee Council on a Bidder’s behalf, the Bidder’s name must be registered with the Norwegian Refugee Council at the time of issue.
   2. The Bidder is expected to examine all instructions, forms, terms, and specifications in the Bidding Document. Failure to furnish all information or documentation required by the Bidding Document may result in the rejection of the bid.

**9 Отримання та заповнення тендерної документації**

9.1 Заявки Учасників тендеру, які не отримали тендерну документацію безпосередньо від Норвезької ради у справах біженців, будуть відхилені в ході оцінки. Якщо Тендерна документація отримана від Норвезької ради у справах біженців від імені Учасника тендеру, ім'я Учасника має бути зареєстровано в Норвезькій раді у справах біженців на момент видачі.

9.2 Очікується, що Учасник тендеру ознайомиться з усіма інструкціями, формами, умовами та специфікаціями, що містяться в Тендерній документації. Ненадання всієї інформації або документації, що вимагається Тендерною документацією, може призвести до відхилення заявки.

1. **Clarification of Bidding Document**

A prospective Bidder requiring any clarification of the Bidding Document shall contact the Norwegian Refugee Council in writing via eTB system platform. The Norwegian Refugee Council will respond in writing to any request for clarification before the deadline for clarification of bids as per the schedule under section 3 of the bid datasheet. The Norwegian Refugee Council shall forward copies of its response to all Bidders who have acquired the Bidding Document, including a description of the inquiry but without identifying its source

**10 Роз'яснення щодо Тендерної документації**

Потенційний Учасник тендеру, якому потрібні будь-які роз'яснення щодо Тендерної документації, повинен звернутися до Норвезької ради у справах біженців у письмовій формі. Норвезька рада у справах біженців відповість письмово на будь-який запит про роз'яснення до закінчення терміну надання роз'яснень щодо заявок. Норвезька рада у справах біженців надсилає копії своєї відповіді всім Учасникам тендеру, які отримали Тендерну документацію, включаючи опис запиту, але без зазначення його джерела.

1. **Amendment of Bidding Document** 
   1. At any time, prior and until 5 days prior to the deadline for submission of bids, the Norwegian Refugee Council may amend or cancel the Bidding Document by informing the bidders in writing.
   2. To give prospective Bidders reasonable time in which to take an amendment or cancellation into account in preparing their bids, the Norwegian Refugee Council can, at his discretion, extend the deadline for the submission of bids.

**11 Внесення змін до Тендерної документації**

11.1 У будь-який час до закінчення 5 днів до крайнього терміну подачі заявок Норвезька рада у справах біженців може внести зміни або скасувати Тендерну документацію, письмово повідомивши про це Учасників тендеру.

11. 2 Щоб надати потенційним Учасникам тендеру достатній час для врахування змін або скасування при підготовці своїх заявок, Норвезька рада у справах біженців може, на свій розсуд, продовжити крайній термін подачі заявок.

1. **Language of Bid**
   1. The bid, as well as all correspondence and documents relating to the bid shall be written in English.
   2. Supporting documents and printed literature that are part of the bid may be in another language provided they are accompanied by an accurate translation of the relevant passages in English, in which case, for purposes of interpretation of the Bid, such translation shall govern.
   3. Copies of official documents such as business registration, tax documents, bank guaranty can be provided in their issuance language.
   4. **The quotes, prices or any other financial information of the bid shall NOT be mentioned in the technical documents of the bid. Failure to comply with this requirement will lead to supplier disqualification immediately.**

**12 Мова заявки**

12.1 Заявка, а також вся кореспонденція і документи, що відносяться до заявки, повинні бути складені англійською мовою.

12.2 Супровідні документи та друкована література, які є частиною заявки, можуть бути іншою мовою за умови, що вони супроводжуються точним перекладом відповідних уривків англійською мовою, і в цьому випадку для цілей тлумачення заявки такий переклад має вирішальне значення.

12.3 Копії офіційних документів, таких як реєстраційна форма підприємства, податкові документи, банківська гарантія, можуть бути надані мовою їх видачі.

**12.4 У технічних документах пропозиції НЕ повинні бути вказані цитати, ціни або будь-яка інша фінансова інформація. Невиконання цієї вимоги призведе до негайної дискваліфікації постачальника.**

1. **Documents Comprising the Bid**
   1. The bid submitted by the Bidder shall comprise all the documents listed as mandatory under the Bid Data Sheet.
   2. All forms must be completed without any alterations to the format, and no substitutes shall be accepted. All blank spaces shall be filled with the information requested.

**13 Документи, що складають заявку**

13.1 Пропозиція, подана Учасником торгів, повинна містити всі документи, перелічені як обов'язкові відповідно до Специфікації заявки.

13.2 Всі форми повинні бути заповнені без будь-яких змін формату, інакше вони не будуть прийматися. Всі пропуски бути заповнені відповідною інформацією.

1. **Bid Price for Contract**
   1. Bid prices are for the complete quantity of items required per contract; the quantity in each category of items cannot be reduced.
   2. Items for which no rate or price is entered by the Bidder will be as not quoted.
   3. Unless otherwise specified in Section 2 - the Bid Data Sheet, all duties, taxes and other levies payable by the contractor under the contract, shall be included in the total bid price submitted by the bidder.
   4. For bidder subject to VAT, VAT should be mentioned in the offers
   5. The Bidder is reminded that it is entirely his responsibility to ensure the accuracy of his bid. No alteration will be made to the bid after its submission on the grounds of any arithmetical errors subsequently discovered.

**14 Цінова пропозиція для контракту**

14.1 Ціни вказуються за повну кількість позицій за контрактом; кількість у кожній категорії позицій зменшена бути не може.

14.2 Позиції, на які учасник тендеру не вказав ціни, вважатимуться такими, що не запропоновані.

14.3 Якщо інше не зазначено у Розділі 2 «Специфікація заявки», всі мита, податки та інші збори, що підлягають сплаті підрядником за контрактом, повинні бути включені в загальну ціну тендерної пропозиції, поданої учасником тендеру.

14.4 Учасник тендеру, який є платником ПДВ, повинен вказати у своїй пропозиції суму ПДВ.

14.5 Нагадуємо учасникам тендеру, що вони несуть повну відповідальність за достовірність своїх пропозицій. Після подання тендерної пропозиції жодні зміни до неї через виявлені арифметичні помилки вноситися не будуть.

1. **Currencies of Bid and Payment**

All prices shall be quoted by the Bidder in Ukrainian Hryvnia (UAH), unless otherwise specified in the tender conditions. All payments shall also be made in Ukrainian Hryvnia (UAH).

**15 Валюти заявки та оплати**

Всі ціни повинні бути вказані Учасником торгів в українській гривні (UAH), якщо не зазначено інше. Всі платежі будуть здійснюватися в українській гривні (UAH).

1. **Bid Validity**
   1. Bids shall remain valid for a period of **90 calendar** days after the date of the bid submission deadline as prescribed by Norwegian Refugee Council. A bid valid for a shorter period shall be rejected as non-compliant.
   2. In exceptional circumstances, prior to the expiration of the bid validity period, the Norwegian Refugee Council may request Bidders in writing to extend the period of validity of their bids. The Bidder must confirm in writing his acceptance of the extension. In the case of extension, modification of the bid is not permitted.

**16 Термін дії заявки**

16.1 Заявки залишаються дійсними протягом **90 календарних** днів після дати закінчення строку подання заявок, встановленого Норвезькою радою у справах біженців. Заявка, дійсна протягом більш короткого періоду, повинна бути відхилена як така, що не відповідає вимогам.

16.2 У виняткових обставинах, до закінчення терміну дії заявок, Норвезька рада у справах біженців може в письмовій формі звернутися до Учасників тендеру з проханням продовжити термін дії їхніх заявок. Учасник тендеру повинен підтвердити в письмовій формі свою згоду на продовження. У разі продовження, внесення змін до заявки не допускається.

1. **Deadline for Submission of Bids**

Bids must be received by the NRC through eTB and no later than the dates and times indicated in Section 2 – the Bid Data Sheet. The eTB platform is closing at the deadline for bid submission, and bidders will not have the chance to submit their offers after the deadline.

**17 Крайній термін подачі заявок**

Пропозиції повинні бути отримані Норвезькою Радою у справах біженців згідно з порядком подачі пропозицій на дату та час, вказані в Розділі 2 – Специфікації заявки. Платформа eTB закривається після закінчення терміну подання заявок, і учасники торгів не матимуть можливості подати свої пропозиції після цього терміну.

1. **Late Bids**

The Norwegian Refugee Council shall not consider any bid that arrives after the deadline for submission as stipulated in Section 2 – the Bid Data Sheet. Any bid received by the Norwegian Refugee Council after the deadline for submission of bids shall be declared late and rejected.

**18 Крайній термін подачі заявок**

Норвезька Рада у справах біженців не розглядатиме жодну пропозицію, яка надійде після дедлайну подачі, зазначеного в Розділі 2 - Специфікація заявки. Будь-яка пропозиція, яка надійде до Норвезької Ради для біженців після дедлайну подачі пропозицій, буде визнана запізнілою та відхилена.

1. **Confidentiality**
   1. Information relating to the examination, evaluation, comparison, and post-qualification of bids, and recommendation of contract award, shall not be disclosed to bidders or any other persons not officially concerned with such process until information detailing the best evaluated Bidder is communicated to all Bidders.
   2. Any effort by a Bidder to influence the Norwegian Refugee Council in the examination, evaluation, comparison, and post-qualification of the bids or contract award decisions may result in the rejection of its bid.

**19 Конфіденційність**

19.1 Інформація, що стосується розгляду, оцінки, зіставлення і подальшої кваліфікації заявок, а також рекомендацій про укладення договору, не повинна розголошуватися Учасникам тендеру або будь-яким іншим особам, офіційно не пов'язаним з таким процесом, до тих пір, поки інформація з докладним описом учасника, який отримав найкращу оцінку, не буде доведена до відома всіх Учасників тендеру.

19.2 Будь-яка спроба Учасника тендеру вплинути на Норвезьку раду у справах біженців при розгляді, оцінці, порівнянні та подальшій кваліфікації заявок або прийнятті рішень про укладення договору може призвести до відхилення його заявки.

1. **Clarification of Bids**

Norwegian Refugee Council may, at its discretion, ask any Bidder for a clarification of its Bid. The Norwegian Refugee Council’s request for clarification and the response shall be in writing. Any clarification submitted by a Bidder that is not in response to a request by the Norwegian Refugee Council shall not be considered. All requests for clarifications shall be copied to all bidders for information purposes. No change in the price or substance of the bid shall be permitted, except to confirm the correction of errors.

**20 Роз'яснення щодо заявок**

Норвезька рада у справах біженців може, на свій розсуд, запросити у будь-якого Учасника тендеру роз'яснення щодо його заявки. Запит Норвезької ради у справах біженців про роз'яснення і відповідь повинні бути представлені в письмовій формі. Будь-які роз'яснення, представлені Учасником тендеру, які не є відповіддю на запит Норвезької ради у справах біженців, розглядатися не будуть. Всі запити про роз'яснення повинні бути розіслані всім Учасникам тендеру в інформаційних цілях. Ніякі зміни в ціні або змісті пропозиції не допускаються, за винятком виправлення помилок.

1. **Bids Validation**
   1. The Norwegian Refugee Council’s determination of a Bid’s validity is to be based on the contents of the bid itself, which cannot be corrected if determined to be invalid
   2. A valid bid is one that complies with all the terms, conditions, and specifications of the Bidding Document, without deviation or omission, which affects, or could affect;
2. the scope, quality of specified in the Contract; or
3. limits in any substantial way, the Norwegian Refugee Council’s rights or the Bidder’s obligations under the Contract

**21 Підтвердження заявок**

21.1 Рішення Норвезької ради у справах біженців про дійсність заявки має ґрунтуватися на змісті самої заявки, який не може бути виправлено, якщо вона визнана недійсною.

21.2. Дійсною заявкою вважається та, яка відповідає всім положенням, умовам і специфікаціям Тендерної документації, без відхилень або упущень, які:

1. впливають або могли б вплинути на обсяг, якість, зазначених у Договорі; або
2. обмежують будь-яким істотним чином права Норвезької ради у справах біженців або зобов'язання Учасника тендеру за Договором
3. **Evaluation of Bid** 
   1. The Norwegian Refugee Council shall examine the legal documentation and other information submitted by Bidders to verify eligibility, and then will review and score bids according to the the criteria outlined in **Section 2 – the Bid Data Sheet,**
4. Completion and inclusion of requested information and supporting documents as listed in the Checklist (Administrative compliance)
5. Highest combination of the technical and financial scores according to evaluation which will be done with respect to the announced scoring matrix.
   1. In case of two contractors being scored the same in the evaluation, the one with the highest technical ranking will be awarded the contract
   2. Anti-money laundering, anti-bribery, anti-corruption and anti-terrorism legislation applicable in some jurisdictions and donor regulations require NRC to screen contractors against various lists including but not limited to the United Nations Security Council Sanctions List and World Bank debarment lists to ensure due diligence. Submission of the bid constitutes acceptance of these screening practices on the part of the Bidder.
   3. Norwegian Refugee Council reserves the right to reject all bids, and re-tender if no satisfactory bids are submitted

**22 Оцінка заявки**

22.1 Норвезька рада у справах біженців вивчить юридичну документацію та іншу інформацію, подану Учасниками тендеру, для підтвердження відповідності вимогам, а потім розгляне та оцінить заявки відповідно до наступних критеріїв:

1. Виконання та включення запитаної інформації та супровідних документів у Додатку A (Адміністративна відповідність)
2. Найвища комбінація технічних та фінансових балів згідно з оцінюванням, яке буде проведено з урахуванням оголошеної матриці оцінювання.

22.2 У разі, якщо два підрядники отримають однакові оцінки в ході оцінки, договір буде укладено з тим, у кого найвищий технічний рейтинг.

22.3 Законодавство про боротьбу з відмиванням грошей, хабарництвом, корупцією та тероризмом, що діє в деяких юрисдикціях, та нормативні акти донорів вимагають від НРСБ перевіряти підрядників за різними списками, включаючи (окрім іншого) санкційний список Ради Безпеки Організації Об'єднаних Націй та "чорні" списки Світового банку для забезпечення комплексної перевірки. Подача заявки означає згоду Учасника тендеру з цими методами відбору.

22.4 Норвезька рада у справах біженців залишає за собою право відхилити всі заявки і провести повторний тендер, якщо не буде представлено задовільних пропозицій.

1. **Award Procedure**
   1. The Norwegian Refugee Council shall award the Contract in writing, with an award letter, to the Bidder whose offer has been determined to be the most responsive to the technical and financial criteria, before the end of the bid validity period
   2. Any bidder who has not been awarded a contract, will be notified in writing
   3. Until a formal contract is prepared and executed, the Award Letter shall constitute a binding agreement between the bidder and NRC.
   4. The Bidder is thereafter required to submit a Letter of Acceptance, confirming their wish to proceed with a contract.

**23 Процедура вибору переможця**

23.1 Норвезька рада у справах біженців має укласти договір у письмовій формі, до якого буде включений лист про вибір переможця тендеру, чия пропозиція була визнана кращою, до закінчення терміну дії заявки.

23.2 Будь-який учасник тендеру, з яким не буде укладено договір, буде повідомлений про це в письмовій формі.

23.3 Поки не буде підготовлений та оформлений офіційний договір, Лист про вибір переможця є обов'язковою угодою між Учасником тендеру та НРСБ.

23.4 Після цього Учасник повинен надіслати Листа про прийняття, підтверджуючи їхнє бажання укласти контракт.

1. **Signing of Contract**
   1. Upon receipt of the Letter of Acceptance, the Norwegian Refugee Council shall call the successful Bidder to sign the Contract.
   2. Within an agreed timeframe, the successful Bidder shall sign, date, and return the Contract to the Norwegian Refugee Council.

**24 Підписання договору**

24.1 Після отримання Листа про прийняття Норвезька рада у справах біженців повинна зателефонувати Учаснику, який виграв тендер, для підписання договору.

24.2 В узгоджені терміни переможець повинен підписати Договір, проставити на ньому відповідну дату і повернути його Норвезькій раді у справах біженців.

1. **Explosive Hazards**

If this contract takes place in areas with Explosive Hazards, NRC accepts no liability for injury and/or death to contractor’s staff or damage to contractor’s property. NRC through a partner organization, will assess the properties that will be repaired for the presence of explosive ordnance., NRC can offer the contractors’ site engineers and representatives a free of charge training on Explosive ordnance and Risk education. However, It is the responsibility of the Contractor to check sites / ensure sites are checked for Explosive Hazards, informing their staff of the potential risks of undertaking works where Explosive Hazards may be present, providing staff with appropriate training on Explosive Hazards, and maintaining appropriate insurance / funding to cover injury and/or death of their staff which may arise.

**25 Небезпека вибуху**

Якщо діяльність за договором здійснюється у вибухонебезпечних зонах, НРСБ не несе відповідальності за травми та/або смерть персоналу підрядника або пошкодження майна підрядника. NRC не несе відповідальності за травми та/або смерть персоналу підрядника чи пошкодження майна підрядника. НРС через партнерську організацію виконає оцінку домогосподарств що будуть ремонтуватися на наявність вибухонебезпечних предметів, NRC може запропонувати інженерам і представникам підрядників пройти безкоштовне навчання з питань вибухонебезпечних боєприпасів та навчання ризикам. Підрядник несе відповідальність за перевірку об'єктів на наявність вибухонебезпечних предметів, інформування свого персоналу про потенційні ризики при проведенні робіт, в яких можуть бути присутніми вибухонебезпечні предмети, надання персоналу відповідної підготовки з питань вибухонебезпечних предметів і підтримання відповідної страховки/фінансування для покриття травм і /або смерті його співробітників, які можуть виникнути.

**SECTION 4**

**Bidding Form**

**РОЗДІЛ 4**

**Форма заявки на участь у тендері**

**Please provide information against each requirement.**

Additional rows can be inserted for all questions as necessary. If there is insufficient space to complete your answer in the space provided, please include on a separate attachment with a reference to the question.

**Будь ласка, надайте інформацію на кожну вимогу.**

При необхідності по кожному питання можна створити додаткові рядки. Якщо відведеного місця недостатньо для вашої відповіді, будь ласка, надайте її в окремому додатку з посиланням на питання.

1. **Bidder’s General Business Details/ Загальні відомості про діяльність Учасника тендеру**
2. **General information/Загальна інформація**

|  |  |
| --- | --- |
| **Company name:/Назва компанії:** |  |
| **Any other trading names of company:/ Будь-які інші торгові назви компанії:** |  |
| **Registered name of company (if different) :/ Зареєстрована назва компанії (якщо відрізняється):** |  |
| **Nature of primary business/trade:/ Характер основної/торгової діяльності:** |  |
| **Primary contact name:/ ПІБ основної контактної особи:** |  |
| **Job title:/Посада:** |  |
| **Phone:/Телефон:** |  |
| **Email:/Адреса електронної пошти:** |  |
| **Registered Address:/Юридична адреса:** |  |
| **Business licence number:/ Номер ліцензії:** |  |
| **Country of registration/Країна реєстрації** |  |
| **Registration date:/Дата реєстрації:** |  |
| **Expiry date:/ Дата закінчення терміну дії:** |  |
| **Legal status of company (e.g., partnership, private limited company, etc.)/ Правовий статус компанії (наприклад, партнерство, приватна компанія з обмеженою відповідальністю тощо** |  |

1. **Owners/Managers**

Please fill in the below table with the full names, title / position, the year of birth, and the country of birth of the company’s owner(s) and manager(s)\*:

1. **Власники/менеджери**

Будь ласка, заповніть наведену нижче таблицю, вкажіть ПІБ, посаду, рік народження та країну народження власника(ів) компанії та менеджера(ів)\*:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Full Name/ ПІБ** | **Title / Position/ Посада** | **Birth Year/ Рік народження** | **Birth Country/ Країна народження** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **Employees**

Please list the employees who would be involved with NRC in the event of contract award:

1. **Працівники**

Будь ласка, вкажіть працівників, які будуть залучені до співпраці з НРСБ у разі укладення контракту:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Employee name /**  **Ім’я працівника** | **Job title /**  **Посада** | **Role on NRC project /**  **Роль у проєкті НРСБ** | **Phone /**  **Телефон** | **Email /**  **Електронна пошта** |
| **1.** |  |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |

*\* Please note this information is necessary in order to conduct the vetting procedure referred to in clause 26 of the Invitation to Bid-General Terms and Conditions. Owners and managers include but are not limited to Chief Executive Officer, Chief Operating Officer, Chair of the Board, Executive Director, Director, Manager.*

*Зверніть увагу, що ця інформація необхідна для проведення процедури перевірки, зазначеної в пункті 26 Запрошення до участі в тендері – Загальні положення та умови. Власники та менеджери включають (окрім іншого) головного виконавчого директора, головного операційного директора, голову правління, виконавчого директора, директора, менеджера.*

1. **Company bank account details:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Beneficiary name: |  |  |
| Beneficiary account no.: |  |  |
| Beneficiary Bank: |  |  |
| Bank branch: |  |  |
| SWIFT: |  |  |
| IBAN: |  |  |
| Bank address: |  |  |

1. **Реквізити банківського рахунку компанії:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Найменування одержувача: |  |  |
| Номер рахунку одержувача: |  |  |
| Банк одержувача: |  |  |
| Філія: |  |  |
| SWIFT: |  |  |
| IBAN: |  |  |
| Адреса банку: |  |  |

1. **References**

Please provide details of at least 3 client references whom NRC may contact to ask about the contractor and their performance:

1. **Рекомендації**

Надайте детальну інформацію про принаймні 3 рекомендації клієнтів, з якими НРСБ може зв'язатися з метою уточнення щодо попередньої співпраці.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Client/company name/ Клієнт/найменування компанії** | **Contact person / Контактна особа** | **Phone / Телефон** | **Email / Адреса електронної пошти** | **Contract details / Деталі договору** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

1. **Bid Validity/Термін дії заявки**

Bids shall remain valid for a period of **90 calendar** days after the date of the bid submission deadline as prescribed by the Norwegian Refugee Council. Please confirm your acceptance of this condition: Пропозиції залишаються дійсними протягом **90 календарних** днів після кінцевого терміну подачі заявок, встановленого Норвезькою радою у справах біженців. Будь ласка, підтвердіть вашу згоду з цією умовою:

**☐**  **Yes/Так**   **☐**  **No/Ні**

1. **Confirmation of Bidder’s compliance**

We, the Bidder, hereby certify that our tender is a genuine offer and intended to be competitive and we confirm we are eligible to participate in public procurement and meet the eligibility criteria specified in the Invitation to Bid. We confirm that the prices quoted are fixed and firm for the duration of the validity period and will not be subject to revision or variation.

We understand that NRC is not bound to accept the lowest, or indeed any bid, received.

We agree that NRC may verify the information provided in this form itself or through a third party as it may deem necessary.

**4. Підтвердження відповідності Учасника тендеру**

Ми, Учасник тендеру, цим підтверджуємо, що наша тендерна заявка є дійсною пропозицією і покликана бути конкурентною. Ми також підтверджуємо, що маємо право брати участь у державних закупівлях і відповідаємо критеріям відбору, зазначеним у Запрошенні до участі в тендері. Ми підтверджуємо, що зазначені ціни є фіксованими на весь період дії і не підлягають перегляду або зміні.

Ми розуміємо, що НРСБ не зобов'язана приймати заявку з найнижчою ціною або взагалі будь-яку отриману заявку.

Ми погоджуємось, що НРСБ може перевірити інформацію, надану у цій формі, самостійно або через третю сторону, якщо вважатиме це необхідним.

1. **Payment Terms / Умови оплати**

In the event of contract award, please confirm you agree on the general PAYMENT TERMS and financing of the service contract in relation to contract terms / У разі присудження контракту, будь ласка, підтвердьте, що ви погоджуєтеся з загальними умовами ОПЛАТИ та фінансування договору надання послуг відповідно до умов контракту.

NRC standard payment terms are 100% payment within 30 calendar days following receipt and acceptance of the signed Act of Service Delivery and invoice, by bank transfer / Стандартні умови оплати NRC – 100% оплати протягом 30 календарних днів після отримання та прийняття підписаного Акта надання послуг та рахунку, шляхом банківського переказу.

Please confirm whether you are to adhere to NRC’s payment terms? / Підтвердьте, чи згодні ви дотримуватися умов оплати NRC?

**☐ Yes/Так**   **☐**  **No/Ні**

***\*****If no, what are your proposed payment terms?*

***\*****Якщо ні, які умови оплати ви пропонуєте?*

**We confirm that NRC may in its consideration of our offer, and subsequently, rely on the statements made herein. /**

**Ми підтверджуємо, що НРСБ може при розгляді нашої пропозиції і згодом покладатися на заяви, зроблені в цьому документі.**

|  |  |
| --- | --- |
| Name of Signatory:/ПІБ підписанта: | Tel N°:/Тел.: |
| Title of Signatory:/Посада підписанта: | Name of Company:/Назва компанії: |
| Signature & stamp:/Підпис і печатка: | Date of Signing:/Дата підписання: |
| Address:/Адреса: |

**SECTION 5**

**Company Profile and Previous Experience**

**РОЗДІЛ 5**

**Профіль компанії та попередній досвід**

The Bidder is requested to:

1. Submit the **Company Profile.**
2. Complete the following **Previous Experience** **Table** listing the work or contracts undertaken in the past 5 years similar to the services required under this contract
3. Submit **evidences of previous experience** in form of Contracts, Completion Certificates, etc.

Від Учасника тендеру вимагається:

1. Надати **профіль компанії.**
2. Заповнити наведену нижче **таблицю попереднього досвіду**, вказавши роботи або контракти, виконані протягом останніх 5 років, подібні до послуг, що вимагаються за цим договором
3. Надати **підтвердження попереднього досвіду** у вигляді контрактів, актів виконаних робіт, сертифікатів про завершення робіт тощо

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Name of Project / Type of work /**  Назва проєкту / Тип робіт | **Total value of the performed works (.....) /**  Загальна вартість виконаних робіт (.....) | **Duration of the works contract/**  Тривалість договору на виконання робіт | **Starting date /** Дата початку | **Ending date /** Дата завершення | **Contracting Authority / Contact person / phone / email /** Контактна особа / телефон / електронна пошта |
| **1** |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |  |  |

1. **NOTE**: The list shouldn’t be limited to this Form regarding the number of contracts reported. A comprehensive list of the last 5 years’ experience must be submitted adapting the Form to the necessary rows. NRC may conduct reference checks for previous contracts completed.

NRC may conduct reference checks for previous contracts completed.

1. **ПРИМІТКА**: Перелік не повинен обмежуватися цією формою, щодо кількості договорів, що повідомляються. Необхідно надати вичерпний список досвіду за останні 5 років, адаптувавши форму викладу до необхідних рядків. NRC може проводити перевірку поданих даних про попередні укладені контракти.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ім’я/  NAME | : |  |  | В якості/  In the capacity of: | : |  |
| Належним чином уповноважений/а поставити підпис від імені[[1]](#footnote-2)/ Duly empowered to sign in the name and on behalf of | | | | | : |  |
| Підпис/SIGNATURE | : |  |  | Дата/DATED | : |  |

1. [↑](#footnote-ref-2)