



01.07.2024

ТЕНДЕР

ЗАПРОШЕННЯ ДО УЧАСТІ У ТЕНДЕРІ № PUKR-022-24-24-DIV08

*ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ДІВЧАТА» ЗАПРОШУЄ ВАС ПОДАТИ ЗАЯВКУ НА УЧАСТЬ У ТЕНДЕРІ НА ЗАКУПІВЛЮ КОМПЛЕКСНИХ ПОСЛУГ ЗІ СТВОРЕННЯ, РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЇ ПРОСУВАННЯ, ПОКРАЩЕННЯ ВИДИМОСТІ ТА УПРАВЛІННЯ І КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ РОБОТИ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ*

Кінцевий термін подачі заявок: **14 липня 2024 року до 23:59 за київським часом.**

## **ЗНАЙОМСТВО З ГО «ДІВЧАТА»**

ГО «Дівчата» - громадська організація, що займається просвітництвом дівчат-підліток.

Місія ГО «Дівчата»: спонукати дівчат свідомо будувати свою життєву стратегію з урахуванням особливостей жіночої фізіології та сучасних можливостей професійної реалізації.

Детальніше про нас: <https://divchata.org/>

## **1. ІНСТРУКЦІЇ для ЗАЯВНИКІВ щодо оформлення оригіналів документів**

### **1.1. Маркування та подання заявок.**

Повні заявки повинні надаватись **українською мовою** в одному екземплярі на електронну пошту [procurement@divchata.org](mailto:procurement@divchata.org) із маркуванням: «Тендер № PUKR-022-24-24-DIV08 Комплексні послуги зі створення, реалізації стратегії просування, покращення видимості та управління і контролю якості роботи гарячої лінії» не пізніше **23:59, 14 липня 2024 року.**

**1.2.** У заявці постачальник повинен подати **РЕЗЮМЕ В ОДНОМУ ЕКЗЕМПЛЯРІ УКРАЇНСЬКОЮ МОВОЮ** та **НАЛЕЖНИМ ЧИНОМ ПІДПИСАНИЙ ДОДАТОК А. ТЕНДЕРНА ФОРМА, ДОДАТОК Б. ТЕХНІЧНА СПЕЦИФІКАЦІЯ ТА ДОДАТОК В. ФІНАНСОВА ПРОПОЗИЦІЯ В ОДНОМУ ЕКЗЕМПЛЯРІ** відскановану з підписом та надіслати їх на електронну пошту. [procurement@divchata.org](mailto:procurement@divchata.org). **Повний перелік документів у заявці див. нижче.**

**1.3.** Заявки, надіслані на іншу адресу або в іншій формі, ніж це передбачено цим Запрошенням до участі у тендері, або у випадку яких не дотримано належного рівня конфіденційності, або отримані після вказаної дати та часу, буде відхилено.



## 2. ВИМОГИ ТА ВМІСТ ЗАЯВКИ

В межах реалізації проекту «Надання послуг з невідкладної допомоги та захисту населенню, що постраждало в результаті конфлікту в Україні» за донорської підтримки відокремленого підрозділу ХЕЛП–ХІЛЬФЕ ЦУР ЗЕЛЬБСТХІЛЬФЕ Е.Ф. в Україні, що діє від імені та в інтересах ХЕЛП–ХІЛЬФЕ ЦУР ЗЕЛЬБСТХІЛЬФЕ Е.Ф. (Німеччина) громадська організація «Дівчата» оголошує відкритий конкурс на закупівлю комплексних послуг зі створення, реалізації стратегії просування, покращення видимості та управління і контролю якості роботи гарячої лінії.

**Тендер відбувається за двома ЛОТами. Учасник тендеру може податись на один з двох ЛОТів.**

**ЛОТ 1. Послуги спеціаліста\_ки з маркетинг та просування гарячої лінії**

**ЛОТ 2. Послуги радника\_ці з питань роботи гарячої лінії**

Послуги надаватимуться онлайн.

**Період надання послуг: до 31.12.2024 року**

### 2.1. Перелік обов'язків для ЛОТу 1:

- Налагодження контактів з потенційними партнерами для покращення видимості роботи гарячої лінії;
- Створення та оновлення інформаційних, рекламних і просвітницьких матеріалів для покращення видимості роботи гарячої лінії;
- Розробка та реалізація стратегії просування гарячої лінії
- Організація рекламних кампаній та інформаційних заходів

### 2.2. Перелік обов'язків для ЛОТу 2:

- Планування роботи гарячої лінії, контроль за дотримання стандартів якості обслуговування;
- Розробка стандартних операційних процедур (SOP) для роботи гарячої лінії
- Аналіз статистики та показників роботи гарячої лінії
- Вирішення кризових ситуацій, що можуть виникнути під час роботи гарячої лінії.
- Надання стратегічних порад щодо реагування на екстрені виклики.
- Співпраця з технічним персоналом для забезпечення безперебійної роботи гарячої лінії



### 2.3. Кваліфікаційні вимоги:

- Вища освіта (сфера комунікацій, маркетингу, соціальних наук буде перевагою);
- Релевантний досвід роботи;
- Досвід роботи у сфері підтримки клієнтів;
- Досвід роботи з громадськими організаціями буде перевагою;
- Реєстрація ФОП 3 групи з відповідними КВЕДами;
- Відмінні комунікативні та організаційні навички;
- Аналітичне мислення та вміння працювати з великими обсягами даних.

### 2.4. Перелік документів, які Заявники повинні надати як частину їхньої Заявки:

Нижче наведено критерії **УСПІШНОГО/НЕУСПІШНОГО ПРОХОДЖЕННЯ**. Якщо Заявник не надасть будь-який з нижчезазначених документів, його заявка не розглядатиметься у межах подальшої оцінки:

- Належним чином підписана Тендерна форма, надіслана у форматі .pdf (див. Додаток А)
- Належним чином підписана Технічна специфікація, надіслана у форматі .pdf (див. Додаток Б)
- Належним чином підписана Фінансова пропозиція, надіслана у форматі .pdf (див. Додаток В)
- Резюме у форматі .pdf
- Копія Виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (за наявності реєстрації ФОП).
- Копія Витягу про реєстрацію платника єдиного податку (за наявності реєстрації ФОП).
- Належним чином підписаний Кодекс поведінки постачальників, надісланий у форматі .pdf
- Довідка про відкриття банківського рахунку для фізичної особи-підприємця.

У разі ненадання вищезазначених Обов'язкових документів заявка може вважатися **НЕДІЙСНОЮ**.

Учасник тендеру несе всі витрати, пов'язані з підготовкою та поданням своєї пропозиції, Заявник не несе відповідальності за ці витрати, незалежно від проведення чи результату тендерного процесу.



### **3. ПРОЦЕС ТА МЕТОД ОЦІНКИ ЗАЯВОК**

#### **3.1. Критерії оцінювання пропозицій:**

*Етап 1. Адміністративна оцінка - відповідність поданих документів.*

Оцінювання поданих документів здійснюється за принципом пройшов/не пройшов. Якщо учасник тендеру на етапі адміністративної оцінки не пройшов, подальша оцінка припиняється.

*Етап 2. Технічна оцінка - відповідність кваліфікаційним вимогам.*

Оцінювання кваліфікаційних вимог здійснюється за загальним балом. Якщо учасник тендеру має повну відповідність кваліфікаційним вимогам, йому буде надано максимальний бал - 8. Якщо учасник тендеру набрав 6 балів та менше, подальша оцінка припиняється.

*Етап 3. Фінансова оцінка - прийнятна вартість послуг.*

Оцінювання вартості послуг здійснюється за принципом співвідношення ціни та якості. Якщо учасник тендеру за технічною оцінкою набрав 6 балів та більше і він має вигідну цінову пропозицію, йому буде присуджено реалізацію договору.

#### **3.2. ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ДІВЧАТА» зберігає за собою право на те, щоб:**

- зв'язатися з будь-якою компанією чи особою, вказаною Підрядником у якості тих, хто надали рекомендацію.
- запросити будь-які додаткові або підтверджувальні дані.
- прийняти будь-яку Заявку повністю або частково.
- вступити у переговори з обраним Підрядником.

Реалізацію договору буде доручено Підряднику, компетенції якого є найвищими, а ціна найкращою. Пропозиція вважається технічно прийнятною, якщо вона відповідає наступним мінімальним технічним критеріям: усі вищезгадані документи, що повинні супроводжувати Заявку, було надано, запропоновані послуги відповідають необхідним специфікаціям. Крім того, після первинної оцінки заявок з відібраними Підрядником будуть проводитися індивідуальні співбесіди.



#### **4. ЧИННІСТЬ ЗАЯВОК**

**4.1.** Заявки повинні зберігати свою чинність не менше 30 днів після їх відкриття, якщо інше не передбачено Спеціальними умовами та положеннями.

#### **5. ДОРУЧЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ДОГОВОРУ**

**5.1.** Реалізацію договору(-ів) буде доручено Підряднику, який вніс технічно прийнятну пропозицію з найнижчою ціною, чії послуги є прийнятними з комерційної та технічної точки зору, компетенції є найвищими та чия заявка відповідає усім Інструкціям, Умовам та положенням, наведеним у Тендері, за умови, що заявка є розсудливою і відповідає інтересам *ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «ДІВЧАТА»*.

**5.2.** З підрядником буде заключено договір про надання послуг, в якому буде детально визначено умови співпраці.

Запитання щодо тендеру можна надсилати в електронному вигляді за ел.поштою: [procurement@divchata.org](mailto:procurement@divchata.org) до **12 липня 2024 року**.

*З повагою,*

*ГО «Дівчата»*