



REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)

| | |
|---|-----------------------|
| To all companies interested in creation of customer relationship management system for the Chamber of Commerce and Industry of Uzbekistan | DATE: 20/03/2014 |
| | REFERENCE: RFP/005/14 |

Dear Sir / Madam:

We kindly request you to submit your Proposal for creation of customer relationship management system for the Chamber of Commerce and Industry of Uzbekistan.

Please be guided by the form attached hereto as Annex 2, in preparing your Proposal.

Proposals may be submitted on or before **17:00 (Tashkent time) April 10, 2014** via email, courier mail or fax to the address below:

United Nations Development Programme
41/3, Mirabadskaya street, Tashkent, Uzbekistan
Tel.: (+99871) 120-34-50. Fax: (+99871) 120-34-85
Email address: bids.uz@undp.org
Recipient: Procurement Department

Your Proposal must be expressed in **Russian** and valid for a minimum period of **60 days**.

In the course of preparing your Proposal, it shall remain your responsibility to ensure that it reaches the address above on or before the deadline. Proposals that are received by UNDP after the deadline indicated above, for whatever reason, shall not be considered for evaluation. If you are submitting your Proposal by email, kindly ensure that they are signed and in the .pdf format, and free from any virus or corrupted files.

Services proposed shall be reviewed and evaluated based on completeness and compliance of the Proposal and responsiveness with the requirements of the RFP and all other annexes providing details of UNDP requirements.

The Proposal that complies with all of the requirements meets all the evaluation criteria and offers the best value for money shall be selected and awarded the contract. Any offer that does not meet the requirements shall be rejected.

Any discrepancy between the unit price and the total price shall be re-computed by UNDP, and the unit price shall prevail and the total price shall be corrected. If the Service Provider does not accept the final price based on UNDP's re-computation and correction of errors, its Proposal will be rejected.

No price variation due to escalation, inflation, fluctuation in exchange rates, or any other market factors shall be accepted by UNDP after it has received the Proposal. At the time of Award of Contract or Purchase Order, UNDP reserves the right to vary (increase or decrease) the quantity of services and/or goods, by up to a maximum twenty five per cent (25%) of the total offer, without any change in the unit price or other terms and conditions.

Any Contract or Purchase Order that will be issued as a result of this RFP shall be subject to the General Terms and Conditions attached hereto. The mere act of submission of a Proposal implies that the Service Provider accepts without question the General Terms and Conditions of UNDP, herein attached as Annex 3 and 5.

Please be advised that UNDP is not bound to accept any Proposal, nor award a contract or Purchase Order, nor be responsible for any costs associated with a Service Providers preparation and submission of a Proposal, regardless of the outcome or the manner of conducting the selection process.

UNDP's vendor protest procedure is intended to afford an opportunity to appeal for persons or firms not awarded a Purchase Order or Contract in a competitive procurement process. In the event that you believe you have not been fairly treated, you can find detailed information about vendor protest procedures in the following link: <http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/protestandsanctions/>

UNDP encourages every prospective Service Provider to prevent and avoid conflicts of interest, by disclosing to UNDP if you, or any of your affiliates or personnel, were involved in the preparation of the requirements, design, cost estimates, and other information used in this RFP.

UNDP implements a zero tolerance on fraud and other proscribed practices, and is committed to preventing, identifying and addressing all such acts and practices against UNDP, as well as third parties involved in UNDP activities. UNDP expects its Service Providers to adhere to the UN Supplier Code of Conduct found in this link: http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf

Description of Requirements

| | |
|--|--|
| Context of the Requirement | <p>Within the 3rd component of the joint project of the United Nations Development Programme (UNDP) and the Chamber of Commerce and Industry of the Republic of Uzbekistan "Business Forum of Uzbekistan (phase II)" (№ 00076785), a widening of services rendered by the Chamber of Commerce and Industry of the Republic of Uzbekistan is foreseen.</p> <p>In this regard, it is planned to create a customer relationship management system for the Chamber of Commerce and Industry of Uzbekistan and integration of the system to the head quarter and regional departments of the Chamber of Commerce and Industry of the Republic of Uzbekistan with use of informational-communication technology.</p> |
| Implementing Partner of UNDP | Chamber of Commerce and Industry of the Republic of Uzbekistan |
| Brief Description of the Required Services ¹ | Creation of the customer relationship management system to Chamber of Commerce and Industry of Uzbekistan and improvement of the key process activities of its head quarters and regional departments within maintenance of such data base in accordance with technical requirements (hereinafter – TOR) set forth in Annex 4. |
| List and Description of Expected Outputs to be Delivered | <ol style="list-style-type: none"> 1. A login function to a customer relationship management system of the Chamber of Commerce and Industry of Uzbekistan (hereinafter – CCI). 2. "Virtual Personal Cabinet", which contain such modules as "Organizer", "Widget", "Searching", "Planning", "Application monitoring", "Site visits", "Call Center" and contain the following windows (or shortcuts) to access the "Hermes", "E-Xat", "E-hujjat", MS Office Suite (World, Excel, Outlook, Lync), Cisco IP Call Manager. 3. "Widget" – a function enabling pop-up of a summary or the most important information from/to the certain modules of the CRM system and in particular to the "Virtual Personal Cabinet". 4. Automation of documents' workflow, allowing providing all the necessary tools for managing both external and internal documents of CCI. 5. "Outlook Connector" – extension and integration with Microsoft Outlook. 6. "Service Desk» shall provide an ability to control and manage services directory of CCI. 7. "Call Center" – a module for creating a unified information environment of the CCI must be integrated with Mini-Phone Station «Panasonic» and «CiscoCallCentre» servers. 8. "Informer" – a function enabling responses and distribution of information/messages about the activities carried out by CCI through «SMS», e-mail, telephone or other means of delivery. 9. "PUSH notification" – short messages received on the screen in the corresponding module and sent to mobile phone, means of communication, «SMS», call, e-mail of employee. 10. "Organizer" – a function for task scheduling of employees, departments (divisions) of CCI. 11. "Registrar" – a function to register all business processes performed by employees of the CCI to achieve its goals using available technology. 12. "Searching" – a function enabling search of information in each section, section |

¹A detailed TOR may be attached if the information listed in this Annex is not sufficient to fully describe the nature of the work and other details of the requirements.

| | |
|---|---|
| | <p>group and the entire CRM system.</p> <p>13. "Identification of the document" – a function to code all documents, registration number, date and other information so one can easily identify the relevant documents, to process and place the documents to a certain module of the CRM system and to find those documents through a "Searching" function.</p> <p>14. "Applications monitoring" – a function which ensure a registration of incoming written and oral application that are received in person, by phone, e-mail, "Hermes", "E-Xat", "E-hujjat", "Call- Center" tools.</p> <p>15. "Monitoring Performance" – a function to monitor and analyze the consideration and action (execution) of external and internal documents, requests received through e-mails, "Hermes", "E-Xat", "E-hujjat" etc.</p> <p>16. "Site Visits" – a function of companies' visits monitoring by CCI's employees, a conduct of survey, performance of tasks assigned.</p> <p>17. "Database of CCI's members" – a database of CCI's members, allowing to enter all data from the electronic "Questionnaires", other tools, documents, and certificate of state registration.</p> <p>18. "Databases of CCI" – databases of CCI containing data derived from interactive application "Questionnaires", "Member's Profiles", "Surveys" and others, enabling filling them out electronically and auto-placement the date to the relevant CCI's databases.</p> <p>19. «Loyalty Connector» – a function enabling analysis of CCI's clients profile and history of services rendered to a client, customer preferences and others.</p> <p>20. " Services Accounting" – function to maintain data on services rendered to clients of CCI.</p> <p>21. "Report" – a function of select sample data out of CCI's CRM system.</p> <p>22. "Warehouse" – a function to automate activity of CCI's warehouse.</p> <p>23. "Personnel" – a function to manage data of CCI's employees: employee data accumulated from starting from the recruitment interview up until dismissal from CCI.</p> <p>24. "Work Plan" – a work scheduling tool for employee, department (division) of the CCI.</p> <p>25. "Monitoring of labor discipline" – a function enabling an analysis of attendance of employees, regardless of its location, i.e. at HQ, regional department, information & consulting center or at the BFC.</p> <p>26. "Evaluation of the workload" – a function to determine the effectiveness of CCI's employees with respect to their duties and responsibilities.</p> <p>27. "Working Library" – library materials necessary for the employee of CCI to provide services and maintain its activity in accordance with the requirements of the CCI.</p> <p>28. "Electronic archive" – a module on effective operation by employees the archival documents in accordance with government regulations.</p> <p>29. "Approval" – a function enabling e-approval of documents, issues by employee, heads of department and chairman of CCI.</p> <p>30. "Work Flow" – a function for graphical display of task flows in business processes, related sub-processes and procedures.</p> |
| <p>Person to Supervise the Work/Performance of the Service Provider</p> | <p>Project Manager, UNDP project "Business Forum of Uzbekistan – phase II", the Chairman and respective employees of the Chamber of Commerce and Industry of the Republic of Uzbekistan</p> |

| | |
|---|--|
| Frequency of Reporting | Every two weeks |
| Progress Reporting Requirements | Report should indicate work progress, complications and/or deviations (if any) and expected completion dates. |
| Location of work | The Republic of Uzbekistan |
| Expected duration of work | 2 (two) months |
| Target start date | 20 April 2014. If actual start-date shifts to a later date, a total period of time (two month) will also be reduced. The date of completion cannot be specified in the contract later than the latest completion date. |
| Latest completion date | 20 June 2014 |
| Travels Expected | N/A |
| Special Security Requirements | Contractor shall ensure security of its personnel during performing contract commitments |
| Facilities to be Provided by UNDP (i.e., must be excluded from Price Proposal) | N/A |
| Implementation Schedule indicating breakdown and timing of activities/sub-activities | Required to submit in accordance with Annex 2 |
| Names and curriculum vitae of individuals who will be involved in completing the services | Required It is requirement to present CVs, as specified in Annex 2, of at least 3 key personnel (coordinator and two specialists) who would render professional services. |
| Currency of Proposal | 1) United States Dollars, or 2) Local Currency – Uzbek soum |
| Value Added Tax on Price Proposal | Must be exclusive of VAT and other applicable indirect taxes |
| Validity Period of Proposals (Counting for the last day of submission of quotes) | 60 days In exceptional circumstances, UNDP may request the Proposer to extend the validity of the Proposal beyond what has been initially indicated in this RFP. The Proposal shall then confirm the extension in writing, without any modification whatsoever on the Proposal. |
| Partial Quotes | Not permitted |

| Payment Terms | <table border="1"> <tr> <th>Outputs</th> <th>Percentage</th> <th>Timing</th> <th>Condition for Payment Release</th> </tr> <tr> <td colspan="2">For local payment - 15% advance payment and 85% payment upon completion and acceptance of all work in accordance with TOR;</td> <td colspan="2">Within thirty (30) days after the following terms are completed:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">For external payment 100% of the total contract amount will be paid upon completion and acceptance of all work in accordance with TOR.</td> <td colspan="2"> a) UNDP's written acceptance (i.e., not mere receipt) of the quality of the outputs; and b) Receipt of invoice from the Service Provider. </td> </tr> </table> | Outputs | Percentage | Timing | Condition for Payment Release | For local payment - 15% advance payment and 85% payment upon completion and acceptance of all work in accordance with TOR; | | Within thirty (30) days after the following terms are completed: | | For external payment 100% of the total contract amount will be paid upon completion and acceptance of all work in accordance with TOR. | | a) UNDP's written acceptance (i.e., not mere receipt) of the quality of the outputs; and b) Receipt of invoice from the Service Provider. | | | | | |
|--|--|--|--|-------------------------------|-------------------------------|--|--------------------------|--|-----|--|---|--|-----|---|--|-----|-----|
| | Outputs | Percentage | Timing | Condition for Payment Release | | | | | | | | | | | | | |
| | For local payment - 15% advance payment and 85% payment upon completion and acceptance of all work in accordance with TOR; | | Within thirty (30) days after the following terms are completed: | | | | | | | | | | | | | | |
| For external payment 100% of the total contract amount will be paid upon completion and acceptance of all work in accordance with TOR. | | a) UNDP's written acceptance (i.e., not mere receipt) of the quality of the outputs; and b) Receipt of invoice from the Service Provider. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Person(s) to review/inspect/ approve outputs/completed services and authorize the disbursement of payment | Project Manager, UNDP project "Business Forum of Uzbekistan – Phase II", the Chairman and respective employees of the Chamber of Commerce and Industry of the Republic of Uzbekistan | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Type of Contract to be Signed | Contract for Professional Services as specified in Annex 3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Criteria for Contract Award | 1) Highest Combined Score (based on the 70% technical offer and 30% price weight distribution) 2) Full acceptance of the UNDP Contract General Terms and Conditions (CGTC). (This is a mandatory criterion and cannot be deleted regardless of the nature of services required. Non acceptance of the CGTC may be grounds for the rejection of the Proposal) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Criteria for the Assessment of Proposal | <p>Technical Proposal with maximum obtainable score 700²</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>Summary of technical proposal evaluation</th> <th>Score weight</th> <th>Points obtainable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Expertise of the Company</td> <td>20%</td> <td>141</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Methodology – proposed way to achieve results</td> <td>54%</td> <td>379</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Management Structure and Key Personnel</td> <td>26%</td> <td>180</td> </tr> </tbody> </table> <p>Proposals that do not achieve a minimum score of 70% (490 points) will be considered technically non-compliant and will be jettisoned from further evaluation. Technical proposals shall be scored based on the following formula: $T_{ts} = \text{Maximum Obtainable Score} \times (TSP/MS)$ Where T_{ts} – technical score obtained TSP – Total score obtained by the proposer MS – Maximum obtainable score for Technical Proposal.</p> <p>Financial Proposal with maximum obtainable score 300</p> <p>To be performed in the following way: the lowest price among all technically qualified Proposers shall obtain maximum financial score 300. The other Proposers shall be scored based on the following formula: $T_{fs} = \text{Maximum Obtainable Score} \times (F_{lowest} / F_x)$ where: T_{fs} – financial score for the Proposer being evaluated F_x – financial offer of the Proposer being evaluated F_{lowest} – lowest financial offer</p> <p>The contract shall be awarded to the Proposer who shall obtain the highest cumulative</p> | # | Summary of technical proposal evaluation | Score weight | Points obtainable | 1 | Expertise of the Company | 20% | 141 | 2 | Methodology – proposed way to achieve results | 54% | 379 | 3 | Management Structure and Key Personnel | 26% | 180 |
| # | Summary of technical proposal evaluation | Score weight | Points obtainable | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Expertise of the Company | 20% | 141 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Methodology – proposed way to achieve results | 54% | 379 | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Management Structure and Key Personnel | 26% | 180 | | | | | | | | | | | | | | |

²Please see "Evaluation of Proposals" for points distribution evaluation method

| | |
|--|--|
| | <p>score for the Technical and Financial Proposal. The following formula shall be applied for calculation:</p> $T_s = T_{ts} \cdot 0.7 + T_{fs} \cdot 0.3$ <p>where:</p> <p>T_s – cumulative score T_{ts} – technical score obtained T_{fs} – financial score obtained</p> |
| UNDP will award the contract to: | One and only one Service Provider |
| Annexes to this RFP | <ol style="list-style-type: none"> 1) Description of Requirements (Annex 1) 2) Form for Submitting Service Provider's Proposal (Annex 2) 3) Contract for Professional Services (Annex 3) 3) Terms of Reference (Annex 4) 4) General Conditions for Professional Services (Annex 5) |
| Contact Person for Inquiries (Written inquiries only) | <p><i>Jamshid Umarov</i> <i>Procurement Associate, Procurement Unit</i> jamshid.umarov@undp.org</p> <p>Any delay in UNDP's response shall be not used as a reason for extending the deadline for submission, unless UNDP determines that such an extension is necessary and communicates a new deadline to the Proposers.</p> |
| Other Information | <ol style="list-style-type: none"> 1) An applicant shall submit the application form strictly following the Annex 2. 2) While executing tasks TOR may be adjusted upon consultations between the parties. 3) The applicant shall, within the next 12 months from the date of contract completion, provide free of charge technical support to the Chamber of Commerce and Industry of the Republic of Uzbekistan. |

Evaluation of Proposals

UNDP shall examine the Proposal to confirm that all terms and conditions under the UNDP General Terms and Conditions and Special Conditions have been accepted by the Proposer without any deviation or reservation.

The evaluation team shall review and evaluate the Technical Proposals on the basis of their responsiveness to the Terms of Reference and other documentation provided, applying the evaluation criteria, sub-criteria, and point system specified in the **RFP**. Each responsive Proposal will be given a technical score. A Proposal shall be rendered non-responsive at this stage if it does not substantially respond to the RFP particularly the demands of the Terms of Reference, which also means that it fails to achieve the minimum technical score indicated in the **RFP**. Absolutely no changes may be made by UNDP in the criteria; sub-criteria and point system indicated in the **RFP** after all Proposals have been received.

Evaluation forms for technical proposals are given below. The obtainable number of points specified for each evaluation criterion indicates the relative significance or weight of the item in the overall evaluation process. The Technical Proposal Evaluation Forms are:

Form 1: Expertise of the Company

Form 2: Methodology - proposed approach to achieve results

Form 3: Management Structure and Key Personnel

| Technical Proposal Evaluation Form 1 | | Points Obtainable | Company / Other Entity | | | | |
|---|---|-----------------------|------------------------|---|---|---|---|
| | | | A | B | C | D | E |
| Expertise of the Company | | | | | | | |
| 1.1 | Reputation of Organization and Staff (Competence / Reliability): | 120 | | | | | |
| 1.1.1 | <p>Successful work experience more than 3 years in ICT sphere</p> <p><u>Note:</u> the successful work experience is an excess of annual gross income over expenditure for the last three years. The excess rate is calculated based on the date of financial information of the balance sheet or income statement <u>OR</u> other document containing financial results. The ratio of annual income to expenses shall be presented in a table form. The attachment of supporting documents to application is <u>not</u> required. If gross expenditure exceeds over income for the reporting year, then obtainable points (30 points) is reduced by 10 points for such year.</p> | 30 | | | | | |
| 1.1.2 | <p>Business profile of the company</p> <p><u>Note:</u> in case if an applicant submits a document confirming that his main activity relates to software production <u>OR</u> information and computer services (it is required to attach the original document issued by the State Committee on Statistics of Uzbekistan, containing relevant information about the statistical code with number – 14333, 82000 or 82100), such applicant will receive 30 points, otherwise no points will be given.</p> | 30 | | | | | |
| 1.1.3 | <p>Positive recommendation letters from 2 clients who were rendered similar services</p> <p><u>Note:</u> a positive recommendation is one, which obviously indicates the level of customer satisfaction on the following scale: excellent (obtained score - 60), good (40 points) and fair (30 points). In the absence of satisfaction scale in the recommendation letter (excellent, good, fair) only 30 points awards to the applicant. The total score, for two letters of recommendation, is the sum of the scores obtained for each letter of recommendation, divided by integer 2.</p> | 60 | | | | | |
| 1.2 | Organizational capacity that may impact on professional service provision | 21 | | | | | |
| 1.2.1 | <p>Practical experience of experts who might be attracted except for key personal</p> <p><u>Note:</u> the competence of an applicant or its partner's personnel, who may be involved in addition to the key personnel, shall be indicated in table form specifying their names, work experience and education. If qualification (work experience, education) of any additional employees involved does not satisfy requirements set forth in the Form 3 of Technical Proposal Evaluation, the applicant obtains 6 points, otherwise 21 points. If the applicant indicates that qualification of additional employees involved is in compliance with minimum requirements set forth in Form 3, the application must attach a proof of</p> | 6 or 21 | | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------|---|------------|--|--|--|--|--|
| | qualification (experience, education) of such employees. In any case if applicant satisfies requirements set forth in subparagraphs "1.2.1" and "1.2.2" under item "1.2" of this Form, it will obtain 21 points. | | | | | | |
| 1.2.2 | Technical capacity Partners list who will be involved in providing the required services, as well as documents confirming the willingness of the partners to cooperate in provision of professional services. <u>Note:</u> it is required to attach the document confirming the willingness of partners to collaborate and to be attracted. Such documents shall contain rules of interaction between the applicant and counterpart. | 15 | | | | | |
| Total Part 1 | | 141 | | | | | |

| Technical Proposal Evaluation* Form 2 | | Points Obtainable | Company / Other Entity | | | | |
|---|---|-------------------|------------------------|---|---|---|---|
| | | | A | B | C | D | E |
| Methodology - proposed approach to achieve results | | | | | | | |
| 2.1 | To what degree does the Proposer understand the task? <u>Note:</u> the description of the methods to achieve the expected results listed in Annex 1 is estimated. In the absence of a <u>brief but specific description</u> of the methods to achieve the expected result, and absence of each answer to the question - "how does the applicant propose to achieve results?" (30 expected results), the maximum score (209 points) decreases for each missing description of the method to achieve the expected result by 6.97 points. Each description containing a similar reproduction and paraphrased text of TOR and (or) lack of response to the question "how does the applicant propose to achieve results" will be estimated at zero points. The description should be given clear and simple and shall not exceed half an A4 sheet with font size 10. In case if description exceeds established requirements the score for each such description will be halved. | 209 | | | | | |
| 2.2 | Number acceptable users of database <u>Note:</u> it is required to specify the allowable number of users when they simultaneously work in CRM system. The minimum number of allowable users of CRM system cannot be specified less than 500. The Proposer shall be assessed in the following way: the maximum acceptable number of users (employees) that can simultaneously work with the CRM system among all Proposers shall obtain maximum score 70 points. The other Proposers shall be scored based on the following formula: Q = Maximum Obtainable Score x (Q/Q _{highest}), where: Q – score for the number of users of the Proposer being evaluated Q _x – number fo users of the Proposer being evaluated Q _{highest} – highest number of users | 70 | | | | | |
| 2.3 | Proposed period of service completion <u>Note:</u> the proposed period of service completion shall be specified in calendar days. The proposed period of service cannot be specified less than 45 and more than 60 calendar days. Proposed period of service completion shall be specified in the contract and be subject to obligations of Supplier, taking into account conditions specified at target-start-date. The Proposer shall be assessed in the following way: the lowest number of calendar days, specified in the range from 45 to 60, among all Proposers shall obtain maximum score 100 points. The other Poposers shall be scored based on to the following formula: D = Maximum Obtainable Score x (D _{lowest} / D _x), where: D – score for the number of calendar days of the Proposer being evaluated; D _x – number of calendar of the Proposer being evaluated D _{lowest} – the lowest number of calendar days | 100 | | | | | |
| Total Part 2 | | 379 | | | | | |

| Technical Proposal Evaluation Form 3 | | Points Obtainable | Company / Other Entity | | | | |
|---|--|----------------------|------------------------|---|---|---|---|
| | | | A | B | C | D | E |
| Management Structure and Key Personnel | | | | | | | |
| 3.1 | Coordinator | | | | | | |
| | Education <u>Note:</u> the application shall include a copy of a diploma certifying that the higher education of the person involved in the provision of professional services as a coordinator relates to the field of information technology, engineering sciences, physical and mathematical sciences, applied mathematics, <u>OR</u> attach a copy of the relevant certificate. | 23 | | | | | |
| | Professional Experience in the area of specialization <u>Note:</u> the professional experience of coordinator shall be at least 3 years in the field of information technology on the date of this RFP's deadline and confirmed by resume of the coordinator and sealed by the Proposer. Period of professional experience shall be halved in case of a combination of work and study. | 37 | | | | | |
| | Sub Total | 60 | | | | | |
| 3.2 | Specialist 1 | | | | | | |
| | Education <u>Note:</u> the application shall include a copy of a diploma certifying that the higher education of the person involved in the provision of professional services as a specialist relates to the field of information technology, engineering sciences, physical and mathematical sciences, applied mathematics, <u>OR</u> attach a copy of the relevant certificate. | 23 | | | | | |
| | Professional Experience in the area of specialization <u>Note:</u> the professional experience of specialist shall be at least 3 years in the field of information technology on the date of this RFP's deadline and confirmed by resume of the coordinator and sealed by the Proposer. Period of professional experience shall be halved in case of a combination of work and study. | 37 | | | | | |
| | Sub Total | 60 | | | | | |
| 3.2 | Specialist 2 | | | | | | |
| | Education <u>Note:</u> the application shall include a copy of a diploma certifying that the higher education of the person involved in the provision of professional services as a specialist relates to the field of information technology, engineering sciences, physical and mathematical sciences, applied mathematics, <u>OR</u> attach a copy of the relevant certificate. | 23 | | | | | |
| | Professional Experience in the area of specialization <u>Note:</u> the professional experience of specialist shall be at least 3 years in the field of information technology on the date of this RFP's deadline and confirmed by resume of the coordinator and sealed by the Proposer. Period of professional experience shall be halved in case of a combination of work and study. | 37 | | | | | |
| | Sub Total | 60 | | | | | |
| Total Part 3 | | 180 | | | | | |

*in case if more than 3 persons is attracted to perform assignment the score is calculated as the arithmetic average of the total number of specialists and coordinator attracted by the applicant.

FORM FOR SUBMITTING SERVICE PROVIDER'S PROPOSAL

(This Form must be submitted only using the Service Provider's Official Letterhead/Stationery³)

[insert: Location].

[insert: Date]

To: [insert: Name and Address of UNDP focal point]

Dear Sir/Madam:

We, the undersigned, hereby offer to render the following services to UNDP in conformity with the requirements defined in the RFP dated [specify date], and all of its attachments, as well as the provisions of the UNDP General Contract Terms and Conditions:

A. Qualifications of the Service Provider

The Service Provider must describe and explain how and why they are the best entity that can deliver the requirements of UNDP by indicating the following:

- a) Profile – describing the nature of business, field of expertise no more than 3 pages;
- b) Copy of State Registration Certification or equivalent.
- c) A document confirming that the applicant's main activities relate to software production OR information - computer services (the original document issued by the State Committee on Statistics of Uzbekistan, which contains information about the relevant code of applicant – 14333, 82000 or 82100);
- d) Copy of reference letters of clients for similar services;
- e) Written Self-Declaration that the company is not in the UN Security Council 1267/1989 List, UN Procurement Division List or Other UN Ineligibility List.
- f) Any information regarding any past and current litigation during the last 5 years, in which the Proposer is involved, indicating the parties concerned, the subject of the litigation, the amount involved, and the final resolution if already conducted.

B. Proposed Methodology for the Completion of Services

The Service Provider must describe how it will address/deliver the demands of the RFP; providing a detailed description of the essential performance characteristics, reporting conditions and timeline (days) that will be put in the contact

C. Qualifications of Key Personnel

The Service Provider must provide with:

- a) Names and qualifications of the key personnel that will perform the services indicating the Team Leader – coordinator and supporting staff – specialists;
- b) Copy of Diplomas confirming that the higher education of specialists and coordinator relates to ICT, technical science, physic-mathematics, applied mathematics OR attach copy of one of the following certificates:
 - international certificate for the development of the Quality Management System in accordance with the international standard ISO 9001: 2008;
 - Certificate in database management systems
 - Certificate in the area of business processes using software tools manufacturers.
- c) CVs of prospective personnel, demonstrating at least 3 years of work experience in ICT; and
- d) Written confirmation from each personnel that they are available for the entire duration of the contract.

³ Official Letterhead/Stationery must indicate contact details (addresses, email, phone and fax numbers) for verification purposes.

D. **Cost Breakdown per Deliverable**

| | Deliverables <i>[list them as referred to in the TOR]</i> | Percentage of Total Price <i>(Weight for payment)</i> | Price <i>(Lump Sum, All Inclusive)</i> | Unit of Time <i>(days)</i> |
|------------|--|---|--|--------------------------------------|
| I | Functions, modules and other tool of CRM system | | | |
| 1 | Function to login to the customer relationship management system of Chamber of Commerce & Industry (hereinafter – CCI) | | | |
| 2 | Module to ensure an automation of document flow | | | |
| 3 | Function to to extend an integration of existing tools with «Microsoft Outlook» | | | |
| 4 | Function to provide an ability to control and manage services directory of CCI | | | |
| 5 | Module "Call Center" to create a unified information environment of the CCI and be integrated with Mini-Phone Station «Panasonic» and «Cisco Call Centre» servers | | | |
| 6 | Function "Informer" to enable responses and distribution of information/messages about the activities carried out by CCI through «SMS», e-mail, telephone or other means of delivery | | | |
| 7 | Function with "PUSH" notification | | | |
| 8 | Function "Organizer" to schedule task of CCI's employees, departments (divisions) | | | |
| 9 | Function "Registrar" to register all business processes performed by employees of the CCI to achieve its goals using available technology | | | |
| 10 | Function "Searching" to enable search of information in each section, section group and the entire CRM system | | | |
| 11 | Other deliverables | | | |
| II | Travel Costs | | | |
| 1 | Transportation costs (in/from Tashkent) | | | |
| 2 | Daily Allowance (including expenses on accommodation and food during trips to Uzbekistan) | | | |
| 3 | Visa costs | | | |
| 4 | Medical insurance | | | |
| 5 | Communications | | | |
| 6 | Equipment Lease | | | |
| 7 | Others | | | |
| III | Other Related Costs | | | |
| 1 | Other costs | | | |
| | | | | |

[Name and Signature of the Service Provider's Authorized Person]
[Designation]
[Date]



**Contract for
Professional Services**

**Контракт
на оказание профессиональных услуг**

Date: _____

Dear Sirs,

Ref.:

The United Nations Development Programme (hereinafter referred to as "UNDP"), wishes to engage _____, duly incorporated under the _____ (hereinafter referred to as the "Contractor") in order to perform services in respect of:

1. Contract Documents

1.1 This Contract is subject to the UNDP General Conditions for Professional Services attached hereto as Annex I. The provisions of such Annex shall control the interpretation of this Contract and in no way shall be deemed to have been derogated by the contents of this letter and any other Annexes, unless otherwise expressly stated under section 4 of this letter, entitled "Special Conditions".

1.2 The Contractor and UNDP also agree to be bound by the provisions contained in the following documents, which shall take precedence over one another in case of conflict in the following order:

- a) this Contract;
- b) Terms of Reference attached hereto as Annex II.

1.3 All the above shall form the Contract between the Contractor and UNDP, superseding the contents of any other negotiations and/or agreements, whether oral or in writing, pertaining to the subject of this Contract.

2. Obligations of the Contractor

2.1 The Contractor shall perform and complete the Services described in Annex II with due diligence and efficiency and in accordance with the Contract.

2.2 The Contractor shall also provide all technical and administrative support needed in order to ensure the timely and satisfactory performance of the Services.

2.3 The Contractor shall perform the following services according to the following schedule:

2.4 Final report shall be written in Russian language, and shall describe in detail the services rendered under the Contract during the period of time covered in such report. The report shall be submitted by the Contractor to the address specified in 9.1 below.

2.5 The Contractor represents and warrants the accuracy of

Дата: _____

Уважаемые господа,

Касательно:

Программа развития Организации Объединенных Наций (в дальнейшем "ПРООН"), желает нанять _____, созданный согласно _____ (в дальнейшем "Подрядчик"), чтобы выполнить услуги:

1. Контрактные документы

1.1 Настоящий контракт основан на Общих Положениях ПРООН для оказания профессиональных услуг, прилагаемых в Приложении I. Условия этого Приложения должны рассматриваться как толкование данного Контракта, и их никоим образом не должны умалять содержание данного письма и любых других Приложений, если иное явно не заявлено в разделе 4 данного письма, обозначенного "Особые условия".

1.2 Подрядчик и ПРООН также соглашаются следовать положениям, содержащимся в указанных далее документах, которые должны иметь приоритет друг перед другом в случае противоречий в следующем порядке:

- a) настоящий Контракт;
- б) Техническое Задание (Приложение II).

1.3 Все вышеупомянутое составляет Контракт между Подрядчиком и ПРООН, заменяя собой содержание любых других переговоров и/или соглашений, как в устной, так и в письменной форме, имеющих отношение к предмету настоящего Контракта.

2. Обязательства Подрядчика

2.1 Подрядчик должен выполнить и завершить Услуги, описанные в Приложении II, с максимальной добросовестностью и эффективностью и в соответствии с Контрактом.

2.2 Подрядчик должен также обеспечить полную техническую и административную поддержку, необходимую для того, чтобы гарантировать своевременное и удовлетворительное выполнение Услуг.

2.3 Подрядчик должен выполнить работы согласно следующему графику:

2.4 Заключительный отчет должен быть представлен на русском языке, и подробно описывать услуги, предоставленные согласно Контракту в течение периода времени, охваченного таким отчетом. Отчет должен быть передан Подрядчиком по адресу, указанному в пункте 9.1 ниже.

2.5 Подрядчик удостоверяет и гарантирует точность

any information or data provided to UNDP for the purpose of entering into this Contract, as well as the quality of the deliverables, stipulated by the Contract in accordance with the highest industry and professional standards.

3. Price and Payment

3.1 As full consideration for the services performed by the Contractor under the terms of this Contract the United Nations Development Programme shall pay the Contractor _____ including «zero rate» VAT.

3.2 The price of this Contract is not subject to any adjustment or revision because of price or currency fluctuations or the actual costs incurred by the Contractor in the performance of the Contract.

3.3 Payments effected by UNDP to the Contractor shall be deemed neither to relieve the Contractor of its obligations under this Contract nor as acceptance by UNDP of the Contractor's performance of the Services.

3.4 UNDP shall effect payments to the Contractor after acceptance by UNDP of the invoices submitted by the Contractor to the address specified in p.9.1 below. Payment will be made by bank transfer in the following amounts:

4. Submission of invoices

4.1 An invoice shall be submitted by the Contractor for each progress payment under the Contract to the address indicated in p.9.1.

4.2 Invoices submitted by fax shall not be accepted by UNDP.

5. Time and manner of payment

5.1 Invoices shall be paid within ten (10) days of the date of their acceptance by UNDP. UNDP shall make every effort to accept an invoice or so advise the Contractor of its non-acceptance within a reasonable time from receipt.

5.2 All payments shall be made by UNDP to the following Bank account of the Contractor:

6. Entry into force. Time limits.

6.1 The Contract shall enter into force upon its signature by both parties and shall expire on the satisfactory completion of the services described above, but no later than _____, except for early termination of this Contract as per the provisions of this Contract.

6.2 The Contractor shall commence the performance of the

информации или данных, представленных ПРООН с целью вступления в данный Контракт, а также качество документов и отчетов, предусмотренных согласно Контракту в соответствии с самыми высокими отраслевыми и профессиональными стандартами.

3. Цена и оплата

3.1 В качестве полной оплаты за услуги, оказанные Подрядчиком по условиям настоящего Контракта, Программа развития Организации Объединённых Наций выплатит Подрядчику _____, при нулевой ставке НДС.

3.2 Сумма настоящего Контракта не подлежит регулированию или пересмотру из-за ценовых или курсовых колебаний или фактических затрат, понесенных Подрядчиком при выполнении Контракта.

3.3 Платежи, произведенные ПРООН Подрядчику, не могут освобождать Подрядчика от обязательств согласно настоящему контракту, и не означают принятие ПРООН выполненных Подрядчиком Услуг.

3.4 ПРООН должна произвести платежи Подрядчику после принятия счетов, представленных Подрядчиком по адресу, указанному в п. 9.1 ниже. Оплата осуществляется путем банковского перевода следующими суммами:

4. Выставление счетов

4.1 Счет по каждой промежуточной оплате согласно Контракту должен быть представлен Подрядчиком по адресу, указанному в пункте 9.1 ниже.

4.2 Счета, выставленные по факсу, ПРООН не принимаются.

5. Время и способ оплаты

5.1 Счета должны быть оплачены в срок десять (10) дней с момента их принятия ПРООН. ПРООН должна приложить все усилия, чтобы принять счет или уведомить Подрядчика об отказе от принятия счета в разумные сроки с момента его получения.

5.2 Все платежи должны производиться ПРООН по следующим банковским реквизитам Подрядчика:

6. Вступление в действие. Сроки.

6.1 Контракт вступает в силу с момента подписания обеими сторонами и его действие прекращается в момент удовлетворительного выполнения вышеуказанных услуг, но не позднее _____, за исключением случаев досрочного расторжения согласно условиям настоящего Контракта.

6.2 Подрядчик должен начать выполнение Услуг не позже

Services not later than three days from prepayment receipt date and shall complete the Services on the terms stipulated in item 2.3.

6.3 All time limits contained in this Contract shall be deemed to be of the essence in respect of the performance of the Services.

7. Modifications

7.1 Any modification to this Contract shall require an amendment in writing between both parties duly signed by the authorized representatives of the Contractor and UNDP.

8. Notifications

8.1 For the purpose of notifications under the Contract, the addresses of UNDP and the Contractor are as follows:

For UNDP:

For the Contractor:

If the above terms and conditions meet with your agreement as they are typed in this letter and in the Contract Documents, please initial every page of this letter and its attachments and return to this office one original of this Contract, duly signed and dated.

UNDP/ПРООН

Signature _____

Name:

Position:

Date: _____

чем через 3 дня с даты поступления аванса, и должен закончить выполнение Услуг в срок, указанный в пункте 2.3.

6.3 Все сроки, содержащиеся в этом Контракте должны считаться необходимым условием выполнения Услуг.

7. Поправки

7.1 Любые поправки к настоящему контракту должны вноситься как поправки в письменной форме, согласованные обеими сторонами, должным образом подписанные уполномоченными представителями Подрядчика и ПРООН.

8. Уведомления

8.1 В целях отправки уведомлений согласно Контракту, используются следующие адреса ПРООН и Подрядчика:

ПРООН:

Подрядчик:

Если Вы согласны с вышеупомянутыми сроками и условиями в том виде, в котором они указаны в данном письме и в Контрактных документах, пожалуйста, подпишите каждую страницу этого письма и приложений, и возвратите в данный офис один оригинал данного Контракта, подписанный и датированный должным образом.

Contractor/Подрядчик

Signature _____

Name:

Position:

Date: _____

**UNDP GENERAL CONDITIONS OF CONTRACT FOR
PROFESSIONAL SERVICES**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ КОНТРАКТА ПРООН НА ОКАЗАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. LEGAL STATUS

The Contractor shall be considered as having the legal status of an independent contractor vis-à-vis UNDP. The Contractor's personnel and sub-contractors shall not be considered in any respect as being the employees or agents of UNDP or the United Nations.

2. SOURCE OF INSTRUCTIONS

The Contractor shall neither seek nor accept instructions from any authority external to UNDP in connection with the performance of its services under this Contract. The Contractor shall refrain from any action which may adversely affect UNDP or the United Nations and shall fulfill its commitments with the fullest regard to the interests of UNDP.

3. CONTRACTOR'S RESPONSIBILITY FOR EMPLOYEES

The Contractor shall be responsible for the professional and technical competence of its employees and will select, for work under this Contract, reliable individuals who will perform effectively in the implementation of this Contract, respect the local customs, and conform to a high standard of moral and ethical conduct.

4. ASSIGNMENT

The Contractor shall not assign, transfer, pledge or make other disposition of this Contract or any part thereof, or any of the Contractor's rights, claims or obligations under this Contract except with the prior written consent of UNDP.

5. SUB-CONTRACTING

In the event the Contractor requires the services of sub-contractors, the Contractor shall obtain the prior written approval and clearance of UNDP for all sub-contractors. The approval of UNDP of a sub-contractor shall not relieve the Contractor of any of its obligations under this Contract. The terms of any sub-contract shall be subject to and conform with the provisions of this Contract.

6. OFFICIALS NOT TO BENEFIT

The Contractor warrants that no official of UNDP or the United Nations has received or will be offered by the Contractor any direct or indirect benefit arising from this Contract or the award thereof. The Contractor agrees that breach of this provision is a breach of an essential term of this Contract.

7. INDEMNIFICATION

The Contractor shall indemnify, hold and save harmless, and defend, at its own expense, UNDP, its officials, agents, servants and employees from and against all suits, claims, demands, and liability of any nature or kind, including their costs and expenses, arising out of acts or omissions of the Contractor, or the

1. ПРАВОВОЙ СТАТУС

Подрядчик должен иметь статус независимого подрядчика в отношении ПРООН. Штат Подрядчика и субподрядчики не должны рассматриваться как состоящие на службе или являющиеся агентами ПРООН или Организации Объединенных Наций.

2. ИСТОЧНИКИ ИНСТРУКЦИЙ

Подрядчик не должен пытаться получить инструкции от какой-либо структуры, не имеющей отношения к ПРООН, в связи с выполнением услуг по настоящему контракту. Подрядчик должен воздержаться от любых действий, которые могут неблагоприятно отразиться на ПРООН или Организации Объединенных Наций и должен выполнять свои обязательства с учетом интересов ПРООН.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОДРЯДЧИКА ЗА СВОИХ РАБОТНИКОВ

Подрядчик должен нести ответственность за профессиональную и техническую компетентность своих работников, и должен подобрать, для выполнения работ согласно настоящему контракту, надежные кадры, которые будут способны эффективно осуществить настоящий Контракт, будут уважать местные правила и соответствовать высоким стандартам морали и этического поведения.

4. ДЕЛЕГИРОВАНИЕ

Подрядчик не может переназначать, передавать, закладывать или производить иные действия с данным Контрактом или любой его частью, или любым правом Подрядчика, требованием или обязательством по настоящему контракту, кроме случаев, когда на это было получено предшествующее письменное согласие ПРООН.

5. ПРИВЛЕЧЕНИЕ СУБПОДРЯДЧИКОВ

В случае, если Подрядчику потребуются услуги субподрядчиков, Подрядчик должен получить заблаговременно письменное одобрение и согласие от ПРООН для каждого из субподрядчиков. Одобрение ПРООН субподрядчиков не освобождает Подрядчика от обязательств согласно настоящему контракту. Сроки и положения любого субконтракта должны соответствовать условиям настоящего Контракта.

**6. ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА, КОТОРЫЕ НЕ МОГУТ БЫТЬ
ЗАИНТЕРЕСОВАНЫ**

Подрядчик гарантирует, что никакое должностное лицо ПРООН или Организации Объединенных Наций не получает, и не получит в результате предложения от Подрядчика, какой-либо прямой или косвенной выгоды, являющейся результатом этого Контракта или его присуждения. Подрядчик соглашается, что нарушение этого условия означает нарушение существенного положения настоящего Контракта.

7. КОМПЕНСАЦИЯ

Подрядчик должен компенсировать, ограждать от ущерба и вреда, и охранять, за свой счет, ПРООН, его должностных лиц, агентов, служащих и работников, от действия любых исков, требований, претензий и ответственности любого характера или вида, включая затраты и расходы, происходящие из действий или бездействия

Contractor's employees, officers, agents or sub-contractors, in the performance of this Contract. This provision shall extend, inter alia, to claims and liability in the nature of workmen's compensation, products liability and liability arising out of the use of patented inventions or devices, copyrighted material or other intellectual property by the Contractor, its employees, officers, agents, servants or sub-contractors. The obligations under this Article do not lapse upon termination of this Contract.

8. INSURANCE AND LIABILITIES TO THIRD PARTIES

8.1 The Contractor shall provide and thereafter maintain insurance against all risks in respect of its property and any equipment used for the execution of this Contract.

8.2 The Contractor shall provide and thereafter maintain all appropriate workmen's compensation insurance, or its equivalent, with respect to its employees to cover claims for personal injury or death in connection with this Contract.

8.3 The Contractor shall also provide and thereafter maintain liability insurance in an adequate amount to cover third party claims for death or bodily injury, or loss of or damage to property, arising from or in connection with the provision of services under this Contract or the operation of any vehicles, boats, airplanes or other equipment owned or leased by the Contractor or its agents, servants, employees or sub-contractors performing work or services in connection with this Contract.

8.4 Except for the workmen's compensation insurance, the insurance policies under this Article shall:

- Name UNDP as additional insured;
- Include a waiver of subrogation of the Contractor's rights to the insurance carrier against UNDP;
- Provide that UNDP shall receive thirty (30) days written notice from the insurers prior to any cancellation or change of coverage.

8.5 The Contractor shall, upon request, provide UNDP with satisfactory evidence of the insurance required under this Article.

9. ENCUMBRANCES/LIENS

The Contractor shall not cause or permit any lien, attachment or other encumbrance by any person to be placed on file or to remain on file in any public office or on file with UNDP against any monies due or to become due for any work done or materials furnished under this Contract, or by reason of any other claim or demand against the Contractor.

10. TITLE TO EQUIPMENT

Title to any equipment and supplies that may be furnished by UNDP shall rest with UNDP and any such equipment shall be returned to UNDP at the conclusion of this Contract or when no longer needed by the

Подрядчика, или служащих Подрядчика, чиновников, агентов или субподрядчиков, при выполнении данного Контракта. Это условие должно распространяться, помимо прочего, на требования и претензии в отношении характера компенсации труда рабочих, ответственности за свойства изделий и ответственности, проистекающей из использования патентованных изобретений или устройств, защищенных авторским правом или другими видами охраны интеллектуальной собственности, материалами, со стороны Подрядчика, его служащих, должностных лиц, агентов, работников или субподрядчиков. Срок обязательств по этой Статье не истекает после завершения данного Контракта.

8. СТРАХОВАНИЕ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ

8.1 Подрядчик должен обеспечить и далее поддерживать страхование против всех рисков относительно собственности и оборудования, используемого для выполнения данного Контракта.

8.2 Подрядчик должен обеспечить и далее поддерживать страхование компенсации всем соответствующим рабочим, или его эквивалент, которые должны охватывать претензии в случае нанесения вреда или смерти в связи с этим Контрактом.

8.3 Подрядчик должен также обеспечить и далее поддерживать страхование гражданской ответственности в адекватном объеме, чтобы охватить требования третьих лиц в случае смерти или вреда, или утери или повреждения собственности, являющихся результатом или произошедших в связи с поставкой услуг согласно настоящему контракту или эксплуатации транспортных средств, водных судов, самолетов или другого оборудования, находящегося в собственности или арендованного Подрядчиком или его агентами, служащими, работниками или субподрядчиками, выполняющими работу или оказывающими услуги в связи с данным Контрактом.

8.4 За исключением страхования компенсации рабочим, политика страхования в рамках данной Статьи:

- указывает на ПРООН как на дополнительно застрахованное лицо;
- должна включать отказ от переуступки прав Подрядчика в отношении страховой компании против ПРООН;
- содержать положение, что ПРООН должна получить письменное уведомление от страховщиков за тридцать (30) дней до наступления отмены или изменения объема страховой ответственности.

8.5 Подрядчик должен, по запросу, предоставить ПРООН удовлетворительные свидетельства страхования, требуемого настоящей Статьей.

9. ПРЕТЕНЗИИ/АРЕСТЫ

Подрядчик не должен стать причиной или способствовать возникновению претензии, спора или наложения ареста или другого юридического ограничения со стороны третьего лица посредством подачи претензии в государственный орган или ПРООН в отношении любых средств, которые востребованы или могут быть востребованы за любые выполненные работы или поставленные материалы согласно настоящему контракту, или любых других требований или претензий против Подрядчика.

10. ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ОБОРУДОВАНИЕ

Право на любое оборудование и материалы, которые могут быть предоставлены ПРООН, должно оставаться за ПРООН, и всякое оборудование такого рода должно быть возвращено ПРООН при завершении данного Контракта или тогда, когда исчезла необходимость в его дальнейшем использовании Подрядчиком.

Contractor. Such equipment, when returned to UNDP, shall be in the same condition as when delivered to the Contractor, subject to normal wear and tear. The Contractor shall be liable to compensate UNDP for equipment determined to be damaged or degraded beyond normal wear and tear.

11. COPYRIGHT, PATENTS AND OTHER PROPRIETARY RIGHTS

UNDP shall be entitled to all intellectual property and other proprietary rights including but not limited to patents, copyrights, and trademarks, with regard to products, or documents and other materials which bear a direct relation to or are produced or prepared or collected in consequence of or in the course of the execution of this Contract. At the UNDP's request, the Contractor shall take all necessary steps, execute all necessary documents and generally assist in securing such proprietary rights and transferring them to UNDP in compliance with the requirements of the applicable law.

12. USE OF NAME, EMBLEM OR OFFICIAL SEAL OF UNDP OR THE UNITED NATIONS

The Contractor shall not advertise or otherwise make public the fact that it is a Contractor with UNDP, nor shall the Contractor, in any manner whatsoever use the name, emblem or official seal of UNDP or the United Nations, or any abbreviation of the name of UNDP or the United Nations in connection with its business or otherwise.

13. CONFIDENTIAL NATURE OF DOCUMENTS AND INFORMATION

13.1 All maps, drawings, photographs, mosaics, plans, reports, recommendations, estimates, documents and all other data compiled by or received by the Contractor under this Contract shall be the property of UNDP, shall be treated as confidential and shall be delivered only to UNDP authorized officials on completion of work under this Contract.

13.2 The Contractor may not communicate at any time to any other person, Government or authority external to UNDP, any information known to it by reason of its association with UNDP which has not been made public except with the authorization of UNDP; nor shall the Contractor at any time use such information to private advantage. These obligations do not lapse upon termination of this Contract.

14. FORCE MAJEURE; OTHER CHANGES IN CONDITIONS

14.1 Force majeure, as used in this Article, means acts of God, war (whether declared or not), invasion, revolution, insurrection, or other acts of a similar nature or force which are beyond the control of the Parties.

14.2 In the event of and as soon as possible after the occurrence of any cause constituting force majeure, the Contractor shall give notice and full particulars in writing to UNDP, of such occurrence or change if the Contractor is thereby rendered unable, wholly or in

Такое оборудование должно быть возвращено ПРООН в том же состоянии, в котором оно было предоставлено Подрядчику, с учетом нормального износа. Подрядчик должен предоставить компенсацию ПРООН за оборудование, которое признано поврежденным или испорченным сверх нормального износа.

11. АВТОРСКОЕ ПРАВО, ПАТЕНТЫ И ДРУГИЕ ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ

ПРООН имеет право на всю интеллектуальную собственность и другие права собственности, включая, но не ограничиваясь только указанным, патенты, авторские права и торговые марки, в отношении изделий, или документов и других материалов, которые имеют прямое отношение или произведены, подготовлены либо составлены, в силу или в ходе выполнения данного Контракта. По запросу ПРООН Подрядчик должен предпринять все необходимые шаги, составить все необходимые документы и в общем оказать содействие в обеспечении таких прав собственности и передачи их ПРООН в соответствии с требованиями применимого законодательства.

12. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАЗВАНИЯ, ЭМБЛЕМЫ ИЛИ ОФИЦИАЛЬНОЙ ПЕЧАТИ ПРООН ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ.

Подрядчик не должен рекламировать или иным способом обнародовать тот факт, что он является Подрядчиком ПРООН. Также, Подрядчик, не может использовать каким-либо способом название, эмблему или официальную печать ПРООН или Организации Объединенных Наций, или любое сокращение названия ПРООН или Организации Объединенных Наций в связи со своим бизнесом или иным способом.

13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЙ ХАРАКТЕР ДОКУМЕНТОВ И ИНФОРМАЦИИ

13.1 Все карты, эскизы, фотографии, мозаики, планы, отчеты, рекомендации, оценки, документы и другие данные, составленные или полученные Подрядчиком согласно настоящему контракту должны оставаться в собственности ПРООН, рассматриваться как конфиденциальные, и направляться только уполномоченным должностным лицам ПРООН по завершении работ согласно настоящему контракту.

13.2 Подрядчик не может передавать другому лицу, Правительству или органу, внешнему по отношению к ПРООН, любую информацию, ставшую известной ему в связи с его совместной деятельностью с ПРООН, которая не была обнародована с разрешения ПРООН; при этом, Подрядчик никогда не должен использовать такую информацию для получения собственной выгоды. Эти обязательства не имеют срока истечения после завершения данного Контракта.

14. ФОРС МАЖОР, ДРУГИЕ ИЗМЕНЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЙ

14.1 Обстоятельства форс мажор (непреодолимой силы), для целей этой Статьи, означают стихийные явления, войны (объявленные или необъявленные), вторжения, революции, восстания, или другие действия подобного характера, или силы, которые проявляются вне зависимости от возможностей сторон их контролировать.

14.2 В случае и как можно скорее после возникновения любой причины, представляющей собой непреодолимую силу, Подрядчик должен направить ПРООН уведомление и полные и подробные сведения в письменной форме о таком событии или

part, to perform its obligations and meet its responsibilities under this Contract. The Contractor shall also notify UNDP of any other changes in conditions or the occurrence of any event which interferes or threatens to interfere with its performance of this Contract. The notice shall include steps proposed by the Contractor to be taken including any reasonable alternative means for performance that is not prevented by force majeure. On receipt of the notice required under this Article, UNDP shall take such action as, in its sole discretion, it considers to be appropriate or necessary in the circumstances, including the granting to the Contractor of a reasonable extension of time in which to perform its obligations under this Contract.

14.3 If the Contractor is rendered permanently unable, wholly, or in part, by reason of force majeure to perform its obligations and meet its responsibilities under this Contract, UNDP shall have the right to suspend or terminate this Contract on the same terms and conditions as are provided for in Article 15, "Termination", except that the period of notice shall be seven (7) days instead of thirty (30) days.

15. TERMINATION

15.1 Either party may terminate this Contract for cause, in whole or in part, upon thirty days notice, in writing, to the other party. The initiation of arbitral proceedings in accordance with Article 16 "Settlement of Disputes" below shall not be deemed a termination of this Contract.

15.2 UNDP reserves the right to terminate without cause this Contract at any time upon 15 days prior written notice to the Contractor, in which case UNDP shall reimburse the Contractor for all reasonable costs incurred by the Contractor prior to receipt of the notice of termination.

15.3 In the event of any termination by UNDP under this Article, no payment shall be due from UNDP to the Contractor except for work and services satisfactorily performed in conformity with the express terms of this Contract. The Contractor shall take immediate steps to terminate the work and services in a prompt and orderly manner and to minimize losses and further expenditures.

15.4 Should the Contractor be adjudged bankrupt, or be liquidated or become insolvent, or should the Contractor make an assignment for the benefit of its creditors, or should a Receiver be appointed on account of the insolvency of the Contractor, UNDP may, without prejudice to any other right or remedy it may have, terminate this Contract forthwith. The Contractor shall immediately inform UNDP of the occurrence of any of the above events.

16 SETTLEMENT OF DISPUTES

16.1 Amicable Settlement

The Parties shall use their best efforts to settle amicably any dispute, controversy or claim arising out of, or relating to this

предполагаемых изменениях, если Подрядчик вследствие их оказался не в состоянии, полностью или частично, исполнять обязательства согласно настоящему контракту. Подрядчик должен также уведомить ПРООН относительно любых других изменений в условиях или возникновении любых явлений, которые препятствуют или угрожают выполнению данного Контракта. Такое уведомление должно включать в себя шаги, предлагаемые Подрядчиком, включая любые разумные альтернативные средства для выполнения работ, которым не препятствуют форс-мажорные обстоятельства. По получении уведомления, требуемого настоящей Статьей, ПРООН должна предпринять действия по собственному усмотрению в соответствии со сложившейся ситуацией, включая предоставление Подрядчику разумного продления времени для того, чтобы исполнить свои обязательства согласно настоящему контракту.

14.3 Если Подрядчик не имеет более возможности, полностью, или частично, из-за форс-мажорных обстоятельств, исполнить обязательства согласно настоящему контракту, ПРООН имеет право приостановить или прервать исполнение Контракта согласно тем же срокам и условиям, которые предусмотрены в Статье 15, "Расторжение", за исключением того, что период для уведомления должен составлять семь (7) дней вместо тридцати (30) дней.

15. РАСТОРЖЕНИЕ

15.1 Любая из сторон может расторгнуть данный Контракт по собственным причинам, полностью или частично, после направления уведомления в письменной форме в срок за тридцать дней другой стороне. Инициирование арбитражных слушаний в соответствии со Статьей 16 "Урегулирование споров", приведенной ниже, не будет рассматриваться как расторжение данного Контракта.

15.2 ПРООН оставляет за собой право расторгнуть без причины данный Контракт в любое время, при условии направления за 15 дней до расторжения письменного уведомления Подрядчику, в случае чего ПРООН должна возместить Подрядчику все разумные затраты, понесенные Подрядчиком до получения уведомления о расторжении.

15.3 В случае расторжения контракта ПРООН в соответствии с этой Статьей, никакая оплата не причитается со стороны ПРООН Подрядчику кроме стоимости работ и услуг, удовлетворительно выполненных согласно конкретным условиям данного Контракта. Подрядчик должен предпринять немедленные шаги, чтобы прервать выполнение работ и услуг скорейшим и организованным способом и минимизировать потери и дальнейшие расходы.

15.4 Если Подрядчик объявлен банкротом по решению суда, ликвидирован или стал неплатежеспособным, или если Подрядчик производит действия в интересах своих кредиторов, или если в случае некредитоспособности Подрядчика назначен Приемник по его правам и обязательствам, ПРООН может без ущерба для любого другого права или законного средства, немедленно прервать выполнение данного Контракта. Подрядчик должен немедленно сообщить ПРООН о возникновении любого из вышеупомянутых случаев.

16. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

16.1. Урегулирование по взаимному согласию

Стороны должны использовать все возможные пути, чтобы уладить по взаимному согласию любой спор, противоречие или претензию по

Contract or the breach, termination or invalidity thereof. Where the parties wish to seek such an amicable settlement through conciliation, the conciliation shall take place in accordance with the UNCITRAL Conciliation Rules then obtaining, or according to such other procedure as may be agreed between the parties.

16.2 Arbitration

Unless, any such dispute, controversy or claim between the Parties arising out of or relating to this Contract or the breach, termination or invalidity thereof is settled amicably under the preceding paragraph of this Article within sixty (60) days after receipt by one Party of the other Party's request for such amicable settlement, such dispute, controversy or claim shall be referred by either Party to arbitration in accordance with the UNCITRAL Arbitration Rules then obtaining, including its provisions on applicable law. The arbitral tribunal shall have no authority to award punitive damages. The Parties shall be bound by any arbitration award rendered as a result of such arbitration as the final adjudication of any such controversy, claim or dispute.

17. PRIVILEGES AND IMMUNITIES

Nothing in or relating to this Contract shall be deemed a waiver, express or implied, of any of the privileges and immunities of the United Nations, including its subsidiary organs.

18. TAX EXEMPTION

18.1 Section 7 of the Convention on the Privileges and Immunities of the United Nations provides, inter-alia, that the United Nations, including its subsidiary organs, is exempt from all direct taxes, except charges for public utility services, and is exempt from customs duties and charges of a similar nature in respect of articles imported or exported for its official use. In the event any governmental authority refuses to recognize the United Nations exemption from such taxes, duties or charges, the Contractor shall immediately consult with UNDP to determine a mutually acceptable procedure for further actions.

18.2 Accordingly, the Contractor authorizes UNDP to deduct from the Contractor's invoice any amount representing such taxes, duties or charges, unless the Contractor has consulted with UNDP before the payment thereof and UNDP has, in each instance, specifically authorized the Contractor to pay such taxes, duties or charges under protest. In that event, the Contractor shall provide UNDP with written evidence that payment of such taxes, duties or charges has been made and appropriately authorized.

19 CHILD LABOUR

19.1 The Contractor represents and warrants that neither it, nor any of its suppliers is engaged in any practice inconsistent with the rights set forth in the Convention on the Rights of the Child, including Article 32 thereof, which, inter alia, requires that a child shall be protected from performing any work that is likely to be

данному Контракту или нарушение его положений, расторжение или недействительность. В случае, если стороны намерены достичь такого урегулирования по взаимному согласию посредством примирения, примирение должно быть оформлено в соответствии с Правилами Примирения Комиссии ООН по праву международной торговли, действующим на этот момент, или согласно другой подобной процедуре, согласованной между сторонами.

16.2. Арбитраж

Если такой спор, противоречие или претензия между Сторонами, проистекающими из данного Контракта или нарушения, расторжение или недействительности его не улажены по взаимному согласию, согласно предшествующему параграфу этой Статьи, в течение шестидесяти (60) дней после получения одной Стороной просьбы от другой Стороны о таком урегулировании, такой спор, противоречие или претензия должны быть направлены любой Стороной в арбитраж в соответствии с Правилами Арбитража Комиссии ООН по праву международной торговли, действующими на этот момент, включая условия о применимом законодательстве. Арбитражный трибунал не имеет права выносить решение о штрафных убытках. Стороны должны подчиниться решению арбитража, вынесенному в результате проведения такого арбитража, как окончательному судебному решению в отношении любого противоречия, претензии или спора.

17. ПРИВИЛЕГИИ И ИММУНИТЕТЫ

Никакие положения, касающиеся данного Контракта, не могут считаться отказом, явным или подразумеваемым, от любой из привилегий и иммунитетов Организации Объединенных Наций, включая ее вспомогательные органы.

18. ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ НАЛОГОВ

18.1 Раздел 7 Конвенции о Привилегиях и иммунитетах Организации Объединенных Наций предусматривает, помимо прочего, что Организация Объединенных Наций, включая ее вспомогательные органы, освобождена от всех прямых налогов, кроме сборов за услуги предприятий коммунального обслуживания, и от таможенных пошлин и сборов подобного характера за товары, ввозимые или вывозимые в служебных целях. В случае, если какой-либо государственный орган отказывается признавать право Организации Объединенных Наций на освобождение от таких налогов, пошлин или сборов, Подрядчик должен немедленно начать консультации с ПРООН, чтобы определить взаимоприемлемую процедуру для дальнейших действий.

18.2 Соответственно, Подрядчик разрешает ПРООН вычитать из счета Подрядчика любые суммы, представляющие такие налоги, пошлины или сборы, кроме случаев, когда Подрядчик согласовал их с ПРООН до момента оплаты, и ПРООН, в каждом конкретном случае, уполномочила Подрядчика выплачивать такие налоги, пошлины или сборы. В таком случае, Подрядчик должен предоставить ПРООН письменное свидетельство, что оплата таких налогов, пошлин или сборов была произведена и уполномочена должным образом.

19 ДЕТСКИЙ ТРУД

19.1 Подрядчик гарантирует, что ни он сам, ни какой-либо из поставщиков не вовлечен в практику, противоречащую правам, сформулированным в "Конвенции о правах ребенка", включая ее Статью 32, которая, помимо прочего, требует, чтобы ребенок был защищен от необходимости выполнения любой работы, которая, как предполагается, может представлять угрозу возможности получения

hazardous or to interfere with the child's education, or to be harmful to the child's health or physical mental, spiritual, moral or social development.

19.2 Any breach of this representation and warranty shall entitle UNDP to terminate this Contract immediately upon notice to the Contractor, at no cost to UNDP.

20. MINES

20.1 The Contractor represents and warrants that neither it nor any of its suppliers is actively and directly engaged in patent activities, development, assembly, production, trade or manufacture of mines or in such activities in respect of components primarily utilized in the manufacture of Mines. The term "Mines" means those devices defined in Article 2, Paragraphs 1, 4 and 5 of Protocol II annexed to the Convention on Prohibitions and Restrictions on the Use of Certain Conventional Weapons Which May Be Deemed to Be Excessively Injurious or to Have Indiscriminate Effects of 1980.

20.2 Any breach of this representation and warranty shall entitle UNDP to terminate this Contract immediately upon notice to the Contractor, without any liability for termination charges or any other liability of any kind of UNDP.

21. OBSERVANCE OF THE LAW

The Contractor shall comply with all laws, ordinances, rules, and regulations bearing upon the performance of its obligations under the terms of this Contract.

22. AUTHORITY TO MODIFY

No modification or change in this Contract, no waiver of any of its provisions or any additional contractual relationship of any kind with the Contractor shall be valid and enforceable against UNDP unless provided by an amendment to this Contract signed by the authorized official of UNDP.

UNDP/ПРООН:

образования ребенком, или быть вредной для здоровья ребенка, его физического умственного, духовного, морального или социального развития.

19.2 Любое нарушение этой гарантии дает право ПРООН расторгнуть данный Контракт немедленно после уведомления Подрядчику, без возмещения каких-либо затрат со стороны ПРООН.

20. МИНЫ

20.1 Подрядчик гарантирует, что ни он сам, ни его поставщики не заняты в патентных действиях, разработке, сборке, производстве, торговле или изготовлении мин, или в подобных действиях в отношении компонентов, в основном используемых при изготовлении мин. Термин "мины" означает устройства, определенные в Статье 2, Параграфах 1, 4 и 5 Протокола 2 Конвенции о запрещении и ограничении применения конкретных видов обычного оружия, которые могут считаться наносящими чрезмерные повреждения или имеющими неизбирательное действие от 1980г.

20.2 Любое нарушение этой гарантии дает право ПРООН расторгнуть данный Контракт немедленно после уведомления Подрядчику, без каких-либо обязательств по возмещению расходов или иной ответственности со стороны ПРООН.

21. СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

Подрядчик должен соблюдать все законы, постановления, правила и инструкции, затрагивающие обязательства в соответствии с данным Контрактом.

22. ПРАВО НА ВНЕСЕНИЕ ПОПРАВКИ

Никакие поправки или изменения в данном Контракте, отказ от любого из условий или любых дополнительных договорных отношений любого вида с Подрядчиком не имеют силы и применения против интересов ПРООН, если в настоящий контракт не внесены Поправки, подписанные уполномоченным должностным лицом ПРООН.

Contractor/Подрядчик:

TERMS OF REFERENCE
Creation of customer relationship management system for
the Chamber of Commerce and Industry of the Republic of Uzbekistan

Цель проекта – создание системы управления взаимодействия Палаты со своими членами, предпринимателями, государственными, негосударственными учреждениями, национальными и международными партнерами (далее партнеры) для повышения уровня оказываемых услуг, улучшения бизнес процессов, осуществления анализа результатов и формирование отчетов по итогам работ сотрудников Палаты.

1. Преамбула

Торгово-промышленная палата Республики Узбекистан активно участвует в достижении стратегических целей социально-экономического развития Узбекистана. Главная задача ТПП - содействие развитию предпринимательства, являющегося одним из важнейших резервов подъема экономики Республики Узбекистан.

Принимая во внимание актуальность вопроса развития частного сектора для повышения благосостояния населения, для организации системной деятельности диалога государства и бизнеса Торгово-промышленной палатой РУз при поддержке Программы Развития Организации Объединенных Наций (ПРООН) был запущен проект организации Бизнес Форума Узбекистана.

Разработка портала развития государственно-частного диалога «БИЗНЕС ФОРУМ УЗБЕКИСТАНА», осуществленная в рамках вышеуказанного проекта, обеспечила возможность каждому предпринимателю Республики Узбекистан включиться в диалог между властью и частным сектором по важнейшим вопросам развития бизнеса.

Членами ТПП РУз являются более 24 тысяч субъектов предпринимательства. Реалии сегодняшнего дня ставят новую задачу: результативность действий Торгово-промышленной палатой РУз должна приобретать новое измерение: качественное обслуживание и возможность проведения мониторинга и анализа событий и активности каждого члена ТПП.

Одной из основных целей Проекта «Бизнес Форум Узбекистана – фаза II» является создание эффективной системы оказания услуг по поддержке бизнеса, призванной способствовать обеспечению качественного диалога между властью и частным сектором по важнейшим вопросам развития бизнеса.

При действующей в настоящее время процедуре учета взаимодействий с партнерами Палаты с использованием ЭДО «Гермес», «Е-хат», «Е-хужжат», таблиц Excel, базы данных MySQL, Apache и других выполнить эту задачу достаточно сложно. Одним из рациональных и экономически целесообразных путей решения задачи повышения качества оказываемых услуг по поддержке бизнеса, является проведение комплекса мероприятий, направленных на совершенствование учета и оформления взаимодействий с партнерами и их активности, а также организацию оперативного мониторинга деятельности сотрудников Палаты за счет применения новых информационных технологий.

2. Технические требования

2.1. Задачи проекта

Реализация проекта призвана обеспечить создание единой системы управления бизнес процессам Палаты включая взаимодействия с партнерами Палаты, учет обращений, автоматическая их обработка и маршрутизация соответствующему подразделению Палаты, с использованием и внесением информации в базы данных Палаты, в том числе реестр субъектов предпринимательства Республики Узбекистан, базу членов Палаты, промышленных предприятий, предприятий экспортеров/импортеров, предприятий поставщиков Палаты и прочих имеющихся в Палате баз.

Система должна отслеживать автоматизацию внутренних бизнес процессов Палаты с обеспечением учета, мониторинга работы сотрудников со всеми входящими, внутренними и исходящим документам. Учет и внесение информации, поступающей из разных источников, включая телефонные звонки по городской связи, CISCO, интернет, IP телефонии, VPN, видеоконференцсвязи и электронных обращений, с возможностью распознавания заявителя из базы ТПП и внесения соответствующих отметок о заявителе по взаимоотношению с ним в единую базу данных ТПП.

Система должна отслеживать, регистрировать и мониторить все бизнес процессы, осуществляемые любым подразделением ТПП в любом районе, городе, регионе через аккаунт пользователя вне зависимости нахождения его во внутренней сети VPN, Internet и др.

2.2. В системе должны быть сформированы и интегрированы следующие модули:

1.1 «Вход в систему» - верификация и регистрация пользователя в системе осуществляется через привязку номера мобильного телефона сотрудника к его аккаунту в систему посредством SMS-подтверждения (временного пароля);

1.2 «Кабинет сотрудника» – Персональный кабинет сотрудника Палаты. В кабинете сотрудника любого подразделения Палаты находятся следующие модули: «Организер», «Виджет», «Поиск», «План», «Мониторинг обращений», «Посещение предприятий», «CallCentre», и другие модули позволяющие организовать выполнения поставленных задач перед сотрудником Палаты. В кабинете сотрудника должны быть созданы следующие окна (отдельных случаях ярлыки) для следующих информационных блоков: ЭДО «Гермес», «Э-хат», «Э-хужжат», MSWord, MSExcel, MSlync, MSOutlook,

CiscoIPCallManager, а также возможность создания других необходимых ярлыков и окон для организации работы. Возможность добавления дополнительного окна (вкладки) для настройки рабочего стола под каждую определенную задачу сотрудников Палаты с возможностью добавления на него блоков информации из соответствующих баз данных Палаты.

1.3 «Виджет» - информационный блок, выводящий краткую наиболее актуальную или наиболее важную информацию из определенных модулей системы в соответствующие разделы системы в первую очередь в «Кабинет сотрудника».

1.4 «Автоматизация документооборота» - система должна предусматривать все необходимые инструменты для управления как внешним, так и внутренним документооборотом Палаты. Эти инструменты предоставляют средства автоматического формирования документов по шаблонам, подготовки печатных форм документов, поддержки версионности документов, быстрого поиска документов в системе, создание электронной хранилища документов и многое другое. Средствами системы можно организовать коллективную работу с документами при гибком разграничении прав доступа, электронное визирование, а также учет взаимосвязей между документами.

1.5 «OutlookConnector» – расширение для интеграции с MicrosoftOutlook. Работа с данными в привычной среде, избегая дополнительных временных затрат на двойной ввод информации. Нет необходимости переключаться между разными окнами – просматривать информацию из системы о клиентах, партнерах, документах, поступивших обращениях и других взаимодействиях системы с модулем. При синхронизации с системой все изменения, выполненные в MS Outlook, должны отображаться в системе и в соответствующих базах данных Палаты.

1.6 «Сервис Desk» - предоставляет возможность формирования и управления каталогом услуг Палаты. Детальная информация об услугах Палаты оказываемых клиентам Палаты.

1.7 «CALLCENTRE» - модуль для создания единой информационной среды Палаты должен быть интегрирован с Мини-ATC Panasonic и CiscoCallCentre серверами. Решение должно взаимодействовать со всеми телефонными станциями, поддерживающими TAPI-драйвер. Система должна иметь поддержку разнообразных каналов коммуникаций: телефон, VoIP, e-mail, SMS, IM, web-chat, web-collaboration. Интеллектуальное распределение звонков по операторам и операторским группам (в зависимости от загруженности операторов, их квалификации, приоритета звонка или истории предыдущих соединений). Определение приоритетов вызовов для назначения порядка их обработки. Настройка сценариев маршрутизации вызовов (в зависимости от временных параметров, номера абонента, загруженности линий и операторов, времени ожидания абонентов в очереди, статуса клиента и т.д.). Персонализация обработки звонков клиентов. Расширенные функции работы со звонком: перевод, удержание, перехват, «вклинивание», прослушивание, конференция. Интеграция системой интерактивного голосового ответа (IVR). Управление очередями вызовов. Гибкое распределение звонков между операторами при исходящих обзвонах. Централизованная запись телефонных разговоров с автоматической регистрацией звонящего абонента в модуль «Мониторинг обращений», включение в соответствующие базы данных Палаты. Модуль автоматически формирует отчеты по поступившим телефонным звонкам о количестве входящих/исходящих звонков, длительности каждого разговора, и другие статистические отчеты. Управление корпоративной электронной почтой. Позволяет осуществить мониторинг входящей и исходящей корреспонденции сотрудников, маршрутизировать их по исполнителям, отвечать с централизованных адресов за сотрудников во время отсутствия их за рабочим местом.

1.8 «Информер» - направление ответов на обращения и рассылка информации о проводимых мероприятиях Палатой путем SMS, Email, телефонии и других инструментов средств доставки сообщений. Должен быть состыкован с модулями: «План», «Органайзер», «CallCentre», «Адресная книга» и базами данных Палаты.

1.9 «PUSH уведомления» - краткие сообщения, поступающие на экран в соответствующем модуле, и направляются по зарегистрированным средствам коммуникаций мобильный телефон, SMS, звонок, email сотрудника, и пр. Модуль позволяет информировать о событиях, задачах, поручениях, документах, обращениях, изменениях информации в базах данных системы или ошибках системы и пр. Напоминания о мероприятиях и информирование участников по SMS, e-mail, телефонии и прочие инструменты информирования.

1.10 «Органайзер» - планировщик работы сотрудников, отделов/подразделений и Палаты в целом. В органайзере должны быть подразделы: задачи (на сегодня, завтра, неделю, месяц, год), проекты, уведомления, напоминания, календарь, встречи, звонки, заметки, ежедневник и др. Предполагается легкая синхронизация с органайзером мобильного телефона сотрудников. Возможность организации совместных мероприятий, совещаний, видеоконференцсвязи и пр. Отправка приглашений на мероприятия, встречи, и другие события, организуемые сотрудником с помощью модулей «Информер» и «PUSH уведомления».

1.11 «Регистратор»-регистрация всех бизнес-процессов, осуществляемых сотрудниками для реализации своих задач с использованием установленных технических средств, включающих в себя IP телефонии, CISCO, IPCallManager, Panasonic, Видеоконференцсвязи, ЭДО «Гермес», «Е-хат», «Е-хужжат» и др. инструментов имеющихся в Палате;

1.12 «Поиск» - модуль предоставляет возможность осуществить поиск информации по каждому разделу, группе разделов и всей системе. Поиск ведется с учетом морфологии на основе базы, которая содержит словоформы русского языка и узбекского языка, включающих в себя все части речи, имена, фамилии, географические названия, названия документов, время регистрации документа, исполнителя, отправителя, и другое. В качестве запросов могут применяться как отдельные слова, так и целые словосочетания, позволяющие с максимальной эффективностью осуществлять поиск необходимой информации в системе. Отображаемый результат поиска ранжируется на основе количества встречающихся в системе, документе и др. поисковых слов и места их нахождения (заголовков, ключевые слова, описание и др.). Поиск осуществляется по формам документов, названию, файлов, данных сотрудников, подразделений, ключевым словам, дате создания документа, описания, ответственного исполнителя и других поисковых параметров.

1.13 «Идентифицирование документов» - все документы в системе должны иметь свой ID, порядковый номер, дату подготовки и другую информацию, позволяющую легко идентифицировать соответствующие документы, осуществлять их обработку и маршрутизацию в соответствующие модули системы и легкий их поиск через «Модуль поиска».

2.1 «Мониторинг обращений» - обеспечивает регистрацию поступающих обращений, будь это явочно, письменно, устно, по телефону, по электронной почте, ЭДО «ГЕРМЕС», «Е-хат», «Е-хужжат», CallCentre, опросы и пр. модуль должен учитывать все обращения, поступившие с момента их поступления в Палату (Центральный аппарат, территориальные управления, районные/городские ИКЦ/БЦ). Данный модуль использует данные из всех баз данных Палаты для организации ответов на обращения клиентов и выполнения текущей деятельности сотрудников Палаты.

2.2 «Контроль исполнения» - мониторинг и анализ исполнения внешних и внутренних документов, обращений, поступивших на Email, ЭДО «ГЕРМЕС», «Е-хат», «Е-хужжат» и пр. Каждое действие сотрудников, работающих с обращениями или поручениями руководства должно регистрироваться в данном модуле и анализироваться по критериям: срок исполнения, неисполнения, учет потраченного времени на решение обращения, оценка эффективности работы и т.д. Формирование отчетов по проделанной работе ежедневных, еженедельных, ежемесячных, ежеквартальных и годовых с разделением на 3 группы: отчет сотрудника, подразделения и Палаты в целом.

2.3 «Посещение предприятий» - мониторинг выхода сотрудниками Палаты на предприятия, проведения опросов, выполнение задач, поставленных перед сотрудником при посещении предприятий. Формирование отчетов по проделанной работе ежедневных, еженедельных, ежемесячных, ежеквартальных и годовых с разделением на 3 группы: отчет сотрудника, подразделения и в целом Палаты. Система автоматически должна запрашивать информацию у сотрудников Палаты, о посещениях предприятий с внесением соответствующей информации на соответствующие электронные анкеты и чек листы Палаты. Система синхронизирует полученную информацию в базу посещений предприятий, а также вносит изменения в соответствующие базы данных Палаты. Информация должна выводиться через модули «План» сотрудника в кабинете сотрудника и через модули «Push уведомления», «Информер» в виде «Задачи на сегодняшний день», «Задачи на неделю», «Задачи на месяц», «Уведомление о невыполненных задачах», «Уведомление о выполненных задачах», и др.

2.4 «Контроль посещения предприятия» - мониторинг и учет начальником подразделения, в том числе территориального управления выхода сотрудника подразделения на предприятие, проведение опроса, выполнение задач, поставленных перед сотрудниками Палаты. Система должна информировать начальника подразделения, территориального управления и пр. о ходе выполнения поручений, выхода сотрудников подразделения на предприятия, проведение опросов, выполнение задач и поставленных задач перед сотрудниками подразделения, территориального управления и т.д.. Формирование отчетов по проделанной работе ежедневных, еженедельных, ежемесячных, ежеквартальных и годовых с разделением на 3 группы: отчет сотрудника, подразделения и в целом Палаты.

2.5 «База членов Палаты»- формирование базы данных членов Палаты с внесением всех данных с электронной «Анкеты члена Палаты» и других инструментов базы с приложением документов предприятия, интеграцией электронного формата предоставляемых в Палату свидетельства о регистрации предприятия и других документов о предприятии. В базе данных должна быть информация о членах Палаты, которая позволяет анализировать и систематизировать работу соответствующего подразделения по привлечению в членство в Палату. База данных должна синхронизироваться по 2 критериям: изменяющиеся поля и не изменяющиеся поля, которые синхронизируются с реестра субъектов предпринимательства Государственного комитета Республики Узбекистан по статистике и «Анкеты члена Палаты». Не изменяемые поля: KTUT (ОКПО), наименование предприятия, организационно-правовая форма, ИНН, ОКОНХ, дата регистрации (RAZ_DATE) предприятия, номер государственной регистрации (RAZ_NUM) предприятия, SOATO (Код региона), MSHT (ФС), THSHT(ОПФ), форма собственности (SKFS), код принадлежности к ведомству (SOOGU) и пр. Изменяющиеся поля: № договора о членстве, реквизиты предприятия, расчетный счет, генеральный директор, уставной фонд предприятия и пр. Оплачиваемая сумма членами Палаты, вступительные членские взносы и ежегодные членские взносы, должны синхронизироваться с ПО бухгалтерии UZTO, 1С и прочими, с прикреплением выписки об уплате к карточке предпринимателя в базе данных. В базе данных должна быть возможность дополнения новыми разделами, ячейками полями и др. с их интеграцией с другими базами данных Палаты.

2.6 «База промышленных предприятий» - базы данных о промышленных предприятиях. Реестр данных должна синхронизироваться по 2 критериям: изменяющиеся поля, не изменяющиеся поля, которые синхронизируются с реестром субъектов предпринимательства Госкомстата РУз. Не изменяемые поля: KTUT (ОКПО), наименование предприятия, организационно-правовая форма, ИНН, ОКОНХ, дата регистрации (RAZ_DATE) предприятия, номер государственной регистрации (RAZ_NUM) предприятия, SOATO (Код региона), MSHT (ФС), THSHT(ОПФ), форма собственности (SKFS), код принадлежности к ведомству (SOOGU) и пр. Изменяющиеся поля: адрес предприятия, регион (код региона), район (код района), город (код города), почтовый индекс, улица, дом, квартира, телефонный номер предприятия, (код оператора), факс, email, web-сайт предприятия, категория субъекта (крупное, малое, микрофирма предприятия, индивидуальный предприниматель), действующее/недействующее предприятие, Ф.И.О. генерального директора, мобильный номер (с указанием кода оператора), рабочий номер, личная электронная почта, информация о производимой продукции, экспортируемая продукция, в какие страны экспортирует, импорт сырья, с каких стран импортирует сырье и пр. Синхронизация с «Базой членов Палаты» и другими базами данных Палаты. Возможность дополнения новыми разделами, ячейками полями и т.д. с их интеграцией с базами данных Палаты.

2.7 «Базы данных ТПП» - базы данных Палаты на основе интерактивных форм «Анкеты обращений предпринимателей», «Анкеты членов ТПП», «Анкеты суровнома» и других, с возможностью их электронного заполнения и

автоматического размещения вносимой информации в соответствующие базы данных Палаты. Модуль должен позволять создавать новые базы с их интеграцией с ранее созданными базами. Интеграция баз должна быть доступна в соответствующем модуле системы.

2.8 «LoyaltyConnector» – профайл клиентов, история оказанных услуг Палатой для клиентов, предпочтения клиентов, история коммуникаций с клиентами (осуществленные рассылки информации о мероприятиях, выставках, круглых столах, семинарах, тренингах организуемые Палатой и другая информация о коммуникации с клиентом). Анализ оказанных услуг клиентам (членам ТПП), оценка удовлетворенности клиентов Палаты.

2.9 «Учет услуг» - модуль представляет собой учет оказываемых услуг клиентам Палаты. Модуль должен иметь возможность формирования мониторинга оказываемых услуг, составлять отчеты по оказанным услугам по каждому клиенту, группе клиентов Палаты и др. Член Палаты должен иметь возможность входа в систему для получения информации об оказанных ему услугах со стороны Палаты с указанием даты получения информации и описанием услуги.

2.10 «Отчет» - модуль представляет собой мощный механизм выборки данных из системы. Формирует параметры поиска и отображения данных, в том числе о финансовых поступлениях, с синхронизацией с бухгалтерскими программными продуктами (UZTO, 1С и пр.). Формирует отчеты по всем модулям и группе модулей по проделанной работе ежедневных, еженедельных, ежемесячных, ежеквартальных и годовых с разделением на 3 группы: отчет сотрудника, подразделения и в целом Палаты. Отчеты по привлеченным в членство в Палату (в разрезе дня, недели, месяца, квартала, года) с выводом количества, количество поступивших обращений, количество проведенных семинаров, круглых столов, мероприятий, выставок и др. взаимодействие партнеров с Палатой, результатах работы сотрудников, отделов, территориальных управлений, ИКЦ/БЦ и других подразделений. Отчеты должны автоматически формироваться с соответствующими интервалами с установлением времени ежедневно, еженедельно, ежемесячный, квартальный и годовой, и отправляться по электронной почте, с уведомлением об их готовности на соответствующую дату в «Кабинет сотрудника» сотруднику, начальнику отдела, подразделения Палаты и др. Возможность формирования таблиц, графических диаграмм и других инструментов для анализа проделанной работы сотрудников, подразделений, ИКЦ/БЦ и Палаты в целом. Все исходящие формы отчетов, документов и т.д должны содержать информацию об исполнителе данного документа, дату распечатки, дату последнего изменения, дату подготовки документа, ID (код документа), порядковый номер, место нахождения документа и др.

2.11 «Склад» - модуль представляет собой комплексное решение для автоматизации работы склада Палаты. Его функционал позволяет реализовать такие возможности как: изменение и добавление всех характеристик товарно-материальных ценностей (ТМЦ), включая различные категории цен и изображения ТМЦ и т.д., перемещение ТМЦ между отделами, подразделениями, ИКЦ/БЦ и др. учет остатков ТМЦ с возможностью внесения корректировок, печать накладных в форматах EXCEL и PDF с автоматически подставляемыми необходимыми данными (адрес отправителя, получатель, банковские реквизиты и т.д.). Синхронизация с ПО инвентаризации штрих кодирование, бухгалтерскими программными продуктами, таких как UZTO, 1С, и базами Палаты должников, поставщиков, и т.д. с интеграцией с другими модулями, включительно «Мониторинг договоров», «Кабинет сотрудника» и пр.

3.1 «Кадры» - модуль должен содержать в себе следующую информацию: данные о сотрудниках, накапливаемые с момента подбора персонала по день увольнения из Палаты. Сведения, требуемые согласно нормам трудового законодательства РУз., контактные данные сотрудников, дата рождения, предпочтительный язык переписки, сведения об образовании, навыках, увлечениях, справки о прохождении аттестации, обучении на тренингах, семинарах, данные об отсутствии, присутствии сотрудников на рабочем месте, прочие сведения, которые могут быть полезными в повышении эффективности работы с персоналом (подбора и найма, обучения и развития, аттестации, ротации, мотивации) и пр. которые синхронизируются с модулем «Адресная книга». Формирование и ведение единой базы данных сотрудников Палаты, в разрезе Центрального аппарата, территориальных управлений, ИКЦ/БЦ, филиалы и унитарные предприятия и др.

3.2 «План работы» - формирование плана работы сотрудника, отдела, Палаты в целом. Планы должны разделяться по категориям: ежедневный, еженедельный, ежемесячный и годовой, мониторинг фактического выполнения поставленных задач и составление соответствующих отчетов о проделанной работе. Формирование отчетов по проделанной работе ежедневных, еженедельных, ежемесячных, ежеквартальных и годовых с разделением на 3 группы: отчет сотрудника, подразделения и в целом Палаты.

3.3 «Мониторинг трудовой дисциплины» - анализ посещаемости сотрудников, оценка посещаемости каждого сотрудника независимо от места его нахождения ЦА, ТУ, ИКЦ, БЦ и т.д.; Обязательная синхронизация с турникетом Палаты.

3.4 «Оценка загруженности персонала» - процесс определения эффективности выполнения сотрудниками Палаты своих должностных обязанностей и реализации организационных целей. Оценка по отношению к делу, качество обслуживания клиентов Палаты, уровень ответственности и самостоятельности работника и т.п. Возможность сопоставления оценки сотрудников их стремление развить подразделение и развить Палату

3.5 «Оценка персонала» – оценка компетенций (знаний, умений, навыков, ценностей, личностных особенностей), оценка результативности (достижение целей, бизнес-результатов, KPI);.

3.6 «Адресная книга» – база данных необходимых контактов Палаты включая сотрудников, партнеров и иных контактов. Формирование с функцией обновления адресной книжки всей информации о партнерах, сотрудниках с возможностью синхронизации в адресную книжку адресов электронной почты сотрудников Палаты, на мобильный телефон через Интернет и др.;

4.1 «Рабочая библиотека» - библиотека материалов, необходимых для сотрудника при оказании услуг и ведении текущей работы в соответствии с требованиями Палаты. Позволяет фильтровать материалы по территориальному принципу, названию, сфере деятельности, содержанию, телефонные/адресные справочники. Делятся на два раздела обязательные и самостоятельно формирующиеся сотрудниками. Шаблоны документов (писем, докладных и др.), нормативно-правовые акты, ответы на часто задаваемые вопросы FAQ и др. информационные материалы для использования в служебных целях.

4.2 «Электронный архив дел» – предназначен для организации эффективной работы сотрудников Палаты с архивными документами в соответствии с государственными, отраслевыми и ведомственными нормами, решает задачи завершающей фазы жизненного цикла документов и замыкает весь комплекс процессов, связанных с обработкой документов.

4.3 «Конструктор договоров» – конструктор форм шаблонов договоров членских, купли-продажи и других форм контрактных документов с внесением в соответствующие базы данных Палаты. У каждого договора должен формироваться реестр и уникальный порядковый номер, код документа по СМК Палаты и пр.

4.4 «Конструктор документов» – инструмент, позволяющий создание интерактивных форм документов, опросов, анкет, в том числе «Анкета обращений предпринимателей», «Анкета членов ТПП», «Анкета суровнома» и других, интеграция с соответствующими базами данных ТПП.

4.5 «Согласование» – инструмент согласования документов с ответственными сотрудниками, начальниками подразделений, руководства Палаты проекты внутренних нормативных документов, исходящих писем, документов, справок, актов и других типов документов. Согласование осуществляется путем электронно-цифровой подписи ответственного сотрудника подразделения, начальника подразделения и др.

4.6 «WorkFlow» – графическое представление потока задач в бизнес-процессах и связанных с ними подпроцессах и процедурах, включая специфические работы, информационные зависимости и последовательность решений и работ. Для изображения потока работ используются блок-схемы или граф, которые состоят из операций (работ), символов логики, стрелок.

4.7 «Развертывание» – инструмент использования системы, размещенной на собственных серверах Палаты, пользователи должны входить в систему с защищенного прокола HTTPS с использованием внутренних каналов VPN, Internet, телефонии.

2.2 Интеграция с базами данных

Система должна обеспечить использование единой гармонизированной базы данных (ЕГБД) для обеспечения оперативного ответа заявителями использованию документов необходимых для осуществления текущей работы сотрудников Палаты по любым вопросам.

2.3 Требования к ведению Нормативно-справочной информации

Нормативно-справочная информация (НСИ) должна формироваться на основе единой системы классификации и кодирования и включать в себя ряд общегосударственных классификаторов и справочников и обеспечивать информационную совместимость всех данных, обрабатываемых в системе в процессе информационного взаимодействия, с использованием онлайн обновления информации путем извлечения с единого портала Торгово-промышленной палаты РУз. www.businessinfo.uz.

Система классификации и кодирования информации должна быть основана на традиционной терминологии и существующей оперативной идентификации объектов управления в ТПП РУз и увязана с системой классификации и кодирования информации существующих систем (www.businessinfo.uz).

НСИ должна содержать справочную информацию, структурированную в основном следующим образом: идентификатор, наименование, описание. При изменении строк в таблицах справочников меняется наименование или описание, но идентификатор остается прежний. Возможно добавление и изменение записей, но не удаление.

Модуль организации работы с системными справочниками должен обеспечить:

- создание справочников;
- ведение (ввод, редактирование) НСИ;

Для использования существующих справочников должны быть разработаны программы конвертеры, обеспечивающие импорт данных существующих справочников в новую базу данных.

2.4 Интерфейс системы

Интерфейс системы должен разделяться на 2 категории: Интерфейс пользователя и администратора.

Интерфейс пользователя и администратора должен быть легко понятен для начинающего пользователя ПК и не должен иметь отвлекающие цвета и информацию, которая не нужна для пользователя.

Пользовательский/администраторский интерфейс должен быть легко и просто настраиваемым, иметь возможность добавления виджетов и информации по усмотрению пользователя. Администраторский интерфейс имеет возможность управлять фундаментальными составляющими системы:

1. добавлять/удалять пользователей, партнеров и др.;
2. управляет глобальным включением/отключением модулей системы;
3. имеет доступ к конфигурации системы;

4. управляет запуском/перезапуском системы;
5. имеет возможность включать/отключать режим профилактики системы;
6. имеет доступ к управлению пользовательскими аккаунтами;

2.5 Требования по Безопасности

1. Принципы построения решения должны отвечать современным мировым стандартам по степени защищенности и сохранности информации и включать:

2. средства шифрования пересылаемой пользователями информации;
3. защита базы данных от злоумышленных искажений;
4. протоколирование и аудит, регистрация всех событий и действий пользователей;
5. идентификация и аутентификация с возможностью в дальнейшем применения технологии электронных ключей (USB-Token);
6. ограничение доступа к объектам системы на основе идентификации пользователя;
7. доступ к данным ограничивается правами доступа, которые определяются ролями пользователей систем: динамически самонастраивающийся универсальный интерфейс отображает только те инструменты, функции и методы, которые могут быть востребованы пользователем с данным конкретным уровнем доступа;
8. гибкое управление правами доступа; предоставление возможности администратору вести учетные записи пользователей с возможностью временных запретов на вход в систему;
9. сетевые средства и защита каналов транспортной системы.
10. разграничение прав доступа пользователей и администраторов Системы должно строиться по принципу "что не разрешено, то запрещено";
11. разграничение прав доступа пользователей и администраторов формированием ролей: Администратор, технический администратор, начальник отдела/управления, сотрудник и др.;

Используемые при разработке технологии должны обеспечить безопасность доступа к данным за счет аутентификации, идентификации и ролевых прав пользователей.

В системе должно быть реализовано журналирование каждого сеанса пользователя с указанием IPадреса, с которого был произведен вход в систему и времени входа в систему.

В системе необходимо обеспечить автоматическое ведение журнала аудита, обеспечивающего возможность мониторинга наиболее критичных (уникальных) данных, хранящихся в БД и регистрации всех происходящих событий и изменений любых данных в системе в соответствии с настройкой системы.

Журнал аудита создается автоматически и ведется постоянно. Каждая операция в журнале аудита идентифицируется по пользователю, дате и времени. Требуется обеспечение защиты журнала аудита от корректировки и удаления записей.

2.6 Требования по доступу к системе

В системе необходимо предусмотреть ограничение физического доступа к элементам системы, как с целью предотвращения нарушения работы системы, так и с целью недопущения получения неавторизованного доступа к информации. Необходимо обеспечить защищенную идентификацию каждого пользователя системы на основе присвоения ему уникальной учетной записи и пароля.

Доступ к системе определяется идентификацией пользователя с помощью имени и пароля (LOGIN, PASSWORD). Пароль пользователя при вводе не отображается на экране. Для обеспечения необходимого уровня защиты пароль хранится в базе данных в закодированном виде.

Верификация пользователя для его регистрации в системе осуществляется через привязку номера мобильного телефона к его аккаунту посредством SMS-подтверждения;

По завершении идентификации и аутентификации вошедшего пользователя, система сама определяет функционал, разрешенный для выполнения данным пользователем, и управляет его перемещением между модулями и компонентами.

Система должна учитывать время входа/выхода пользователя в систему, бездействия пользователя и др.

Система должна закрыть доступ, если пользователь бездействует в течении 15 минут, с запросом ЛОГИНА/ПАРОЛЯ пользователя для повторной идентификации в системе.

Движение документов фиксируется с учетом исполнителя. При выходе документа в другое подразделение или вне Палаты документ должен иметь электронную цифровую подпись соответствующего начальника отдела исполнителя документа.

2.7 Требования по разграничению прав доступа пользователей к отдельным функциональным модулям

Решение должно обеспечить возможность оперативного доступа пользователей к единой базе данных системы для получения, изменения и анализа необходимой информации в реальном масштабе времени.

При этом особое внимание должно быть уделено защите информации от несанкционированного доступа и исключению утери данных.

Доступ пользователя к объектам системы и его модулям ограничивается на основе идентификации пользователя и выдачи ему полномочий, гибко регулируемые правами и ролями, организованными в системе.

Динамически самонастраивающийся универсальный интерфейс должен отображать только те инструменты, функции и методы, которые могут быть востребованы пользователем с данным конкретным уровнем доступа.

Необходимо предусмотреть создание ролей:

- Роль «Сотрудник» – возможность работать в соответствии с предоставленным доступом, проставление результата звонка, внесение комментариев, просмотр и внесение документов в отдельный реестр для рассмотрения руководителем, формирование новых опросов, новых клиентов Палаты, просмотр и исполнения поручений руководства и т.д. Доступ к информации входящей в его компетенцию и отдела, территориального, районного и городского ИКЦ/БЦ Палаты.

- Роль «Руководитель» (Начальник отдела, управления и т.д.) - те же права, что у «Сотрудника». Дополнительно, возможность работы с документами сотрудников, передача документов на другую стадию согласования, назначение задач сотрудникам, возврат документов сотрудникам отдела, территориального управления, районного и город ИКЦ/БЦ Палаты. Доступ к информации входящей в его компетенцию, отдела, территориального, районного и городского ИКЦ/БЦ Палаты.

просмотр отчетов, планов отделов, территориальных управлений, районных и городских ИКЦ/БЦ и другие возможности роли.

- Роль «Администратор» - Управление ролями, Администрирование пользователей, управление правами, Внесение изменений и настроек ПО и в целом систему.

- Роль «Председатель» – те же права, что у роли «Сотрудника» и «Руководителя». Дополнительно возможность работы с документами любого сотрудника, начальника подразделения, назначение задач, передача документов на другую стадию согласования, возврат документов к ответственному сотруднику отдела, территориального управления, районного и город ИКЦ/БЦ Палаты. Доступ к информации всех отделов, территориальных, районных и городских ИКЦ/БЦ Палаты. Просмотр и внесения изменений в отчеты, планы отделов, территориальных управлений, районных и городских ИКЦ/БЦ и другие возможности роли.

- Роль «Супервайзер» (CALLCENTRE) - те же права, что у роли «Сотрудник». Дополнительно, возможность off-line и on-line ответов от имени исполнителей по телефону, SMS, электронной почте для оперативного вмешательства в случаи не корректных ответов на вопросы, поступающие от клиентов Палаты со стороны операторов CALLCENTRE.

Должна быть гибкая система создания ролей и выдачи прав Администратором системы.

2.8 Требования к информационному обеспечению

К информационному обеспечению предъявляются следующие основные требования:

1. должен быть выработан единый методологический подход к организации данных;
2. должны быть разработаны согласованные форматы представления данных, исключающие дублирование и ввод избыточной информации;
3. информация должна быть достоверной и актуальной на текущий момент времени;
4. информация должна быть достаточно полной и отвечать требованиям, которые предъявляются к Системе в целом;
5. информация должна быть классифицирована по уровню конфиденциальности;
6. доступ к открытой информации должен быть максимально облегчен.

2.9 Требования к сохранности информации

Информация в системе не должна терять свое качество (актуальность, полноту, достоверность), разрушаться, повреждаться, искажаться и теряться при возникновении любых аварийных ситуаций: отказа технических средств, потери питания в электросети и т.п.

2.10 Требования к лингвистическому обеспечению

Система должна обеспечивать возможность отображения (по желанию пользователя) язык интерфейса пользователя на русском и узбекском языке.

2.11 Требования к средствам разработки прикладных программ

Принципы построения системы должны отвечать мировым стандартам по степени защищенности и сохранности информации, уровню управляемости и масштабируемости, территориальной распределенности (минимум три уровня: республиканский, областной, районный) и возможности функционирования в режиме «реального времени». В связи, с чем разработка программного обеспечения должна вестись с использованием современных информационных интеграционных технологий, имеющих мировое признание и обеспечивающих перспективу развития ПК.

Выбранные Исполнителем средства разработки прикладных программ должны обеспечить:

1. открытость, переносимость и расширяемость прикладного программного обеспечения;
2. минимальные сроки разработки и отладки прикладных программ;
3. преемственность коллективов разработчиков;
4. наличие встроенных процедур и функций, обеспечивающих стандартный интерфейс с выбранными общесистемными средствами;
5. возможность быстрой реализации проектов использования функциональности системы для мобильных устройств (мобильное приложение).

6. Вся разработанная система должна быть установлена на сервере Палаты, находящемся в Центральном аппарате и все процессы и взаимодействия должны сохраняться на сервере Палаты.

7. Все исходные файлы являются собственностью Палаты и не может быть передана 3-м лицам;

8. Система не должна требовать каких-либо лицензий для пользователей, система должна разрабатываться исключительно для Палаты;

9. При формировании новых полей в системы, модуле, базе или иных документах не должно требоваться вмешательства разработчика, вседолжно формироваться с использованием конструктора форм документов, баз данных и т.д. простым пользователем или администратором системы;

При проектировании системы, в соответствии с Постановлением Президента Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему внедрению и развитию современных информационно-коммуникационных технологий», в обязательном порядке предусмотреть создание условий для оказания интерактивных государственных услуг субъектам предпринимательства и населению в рамках возложенных на Палату функций и задач.

2.12 Инфраструктура сети

Использование системы осуществляется размещенной на собственных серверах Палаты (доступ пользователей, независимо от места их нахождения, через веб-интерфейс). Максимальная свобода и независимость от сторонних разработчиков при доработке функциональных возможностей, настройке интеграции систем с другими системами. Хранение всех данных на собственных серверах в соответствии с требованиями к корпоративной безопасности Палаты. Система должна эксплуатироваться в общей сети данных ТПП РУз., отделами ЦА, территориальное управление, районные и городские ИКЦ/БЦ Палаты с возможностью входа через Интернет с использованием зашифрованного VPN соединения с права доступа, через VPN сеть находясь в общей сети Палаты.

В Палате имеются программные и технические средства, такие как домен ActiveDirectory, почта на MicrosoftExchange, MSLYNC, Cisco, CiscoCallManager, базы данных на MySQL, веб сервер JJS и Apache.

Система должна обеспечить возможность работы в географически разбитой инфраструктуре сети, которая может состоять из множества взаимно маршрутизируемых WAN/LAN сегментов.

Доступ к системе должен осуществляться по сетевым сервисам:

1. Из локальной сети ИК ТПП РУз (по кабелю, по wi-fi);
2. Из локальной сети Территориальных подразделений ТПП РУз;
3. Из ИКЦ ТПП РУз;
4. По средствам VPN из-за пределов локальной сети;

Сеть Палаты построена на базе WindowsServer 2003-2012 с доменной структурой ActiveDirectory. Клиенты – MS Windows XP, MS Windows 7. Ряд сервисов поддерживается Android-устройствами и IOS, веб-браузерами (Java и т.п.).

В ТПП РУз имеются следующие основные сервисы (не считая общего доступа к папкам и принтерам):

На базе MS Exchange 2010:

1. Электронная почта (с использованием почтового клиента MS Outlook, либо другого, а также по средствам Веб-браузера или Active-Sync для мобильных устройств)
2. Адресная книга (телефоны, адреса, фото – как сотрудников ТПП РУз, так и лиц не работающих в ТПП РУз)
3. Общий календарь (с использованием почтового клиента MS Outlook, а также по средствам Веб-браузера или Active-Sync для мобильных устройств)

На базе MS Lync 2010

1. Текстовые сообщения (по средствам клиента MS Lync 2010-2013, либо по средствам веб-браузера)
2. Передача файлов (по средствам клиента MS Lync 2010-2013)
3. Доступ к рабочему столу для учебных или иных целей, общий доступ к файлам (по средствам клиента MS Lync 2010-2013)
4. Доступ к доске и опросам, доступ к файлам (по средствам клиента MS Lync 2010-2013, либо по средствам веб-браузера)
5. Проведение коллективных собраний с использованием доски, общего доступа к файлам (с возможностью поддержки звука и видео) (по средствам клиента MS Lync 2010-2013)

Набазе Cisco Call Manager, Cisco Meeting Place

1. IP телефония (клиенты – аналоговые телефонные аппараты с ATA, IP телефоны Cisco, Cisco IP Communicator)
2. Видео конференции (клиенты - Cisco IP Communicator, видео-терминалы)

Финансовый и кадровый учет – программа Uzto

Электронный документооборот – «Гермес». Используется база данных Oracl на базе WindowsServer 2008.

2.12. Дополнительные требования

1. Режим работы системы – 24/7.
2. Количество пользователей системы – от 500 человек одновременно.
3. Возможность работы «клиента» системы по «тонким» каналам связи.
4. Количество обрабатываемых данных – от 1 млн. документов ежедневно.
5. Техническая поддержка необходима в формате 24/7. В поддержку должно входить:

6. Телефонные консультации в случае сбоев системы.

7. Немедленное реагирование и выезд инженеров Интегратора, в случае невозможности - устранения сбоев системы по телефону.

Необходимо предусмотреть возможность апгрейда системы, с целью улучшения функционала и исходя из новых бизнес процессов Палаты.

2.13 Требования к документации:

Результаты работ по проекту отражаются в документации:

1. Техническое задание, содержащее расширенное описание автоматизируемого функционала и подробный график исполнения работ;

2. Техно-рабочий проект;

3. Программа и методика испытаний;

4. Эксплуатационная документация: руководство для пользователей и администратору системы.

Оформление результатов работы осуществляется с соблюдением требований государственных стандартов Республики Узбекистан по оформлению документации.

Разрабатываемая документация передается в печатном и электронном виде. По отдельному акту приема и передачи.

2.14 Обучение персонала

В рамках проекта необходимо обязательное обучение персонала ТПП РУз. работе с системой, позволяющая осуществить аттестацию сотрудника на самостоятельную работу в системе.

Программа обучения должна предусматривать обучение сотрудников соответствующих специальностей по группам.

2.15 Сопровождение системы

В течение 1 года должна осуществляться бесплатная техническая поддержка, в случае если найдутся ошибки, они должны быть исправлены разработчиками самостоятельно.

Все исходные тексты приложений должны быть переданы заказчику. Исходные тексты должны быть понятными для сторонних разработчиков, в случае, если появится необходимость расширения возможности системы.

2.16 Развитие Проекта

Автоматизация деятельности Торгово-промышленной палаты Республики Узбекистан в идеале призвана обеспечить работу в едином информационном пространстве с возможностью организации виртуального офиса.

Административное управление Палаты уже сегодня основывается на широком использовании распространенных общепользовательских и специализированных программных продуктов. Распределение автоматизации разных задач по функциональным системам в настоящее время определяет основу структуры информационной системы Палаты, так как информация в них легко структурируется по предметному признаку, обеспечивая необходимую унификацию для автоматизации процессов сбора, обработки, хранения, накопления в базах данных и использования информации в пределах той ли иной системы.

Предлагаемое решение по созданию системы должно обеспечивать хорошую масштабируемость ее функциональности. При развитии проекта, в интересах совместно решаемых задач планируется проведение интеграции эксплуатируемых ТПП РУз систем и организация возможности осуществления автоматизированного обмена информацией между системами, что обеспечит оптимальное функционирование информационного пространства ТПП РУз в целом.

Данные создаваемой базы планируется использовать при формировании Каталога членов ТПП РУз - информационного и маркетингового инструмента, предоставляющего возможность зарубежным компаниям найти надежных узбекских партнеров, а членам ТПП РУз расширять сферу своей деятельности и заключать взаимовыгодные контракты.

General Conditions for Professional Services

1. LEGAL STATUS

The Contractor shall be considered as having the legal status of an independent contractor vis-à-vis UNDP. The Contractor's personnel and sub-contractors shall not be considered in any respect as being the employees or agents of UNDP or the United Nations.

2. OBLIGATIONS

The contractor shall neither seek nor accept instructions from any authority external to the United Nations Development Programme in connection with the performance of its services under this Contract. The contractor shall refrain from any action, which may adversely affect the United Nations Development Programme and shall fulfil its commitments with fullest regard for the interest of the United Nations. The contractor shall not advertise or otherwise make public the fact that it is a contractor with the United Nations Development Programme. Also the contractor shall, in no other manner whatsoever use the name, emblem or official seal of the United Nations Development Programme or any abbreviation of the name of the United Nations in connection with its business or otherwise. Contractors may not communicate at any time to any other person, Government or authority external to the United Nations or any information known to them by reason of their association with the United Nations which has not been made public, except in the course of their duties or by authorization of the Secretary-General or his designate; nor shall contractors at any time use such information to private advantage. These obligations do not lapse upon termination of their agreement with the United Nations Development Programme.

3. TITLE RIGHTS

(a) The United Nations shall be entitled to all property rights including but not limited to patents, copyrights and trademarks, with regard to material

which bears a direct relation to or is made in consequence of, the services provided to the Organization by the contractor. At the request of the United Nations, the contractor shall assist in securing such property rights and transferring them to the Organization in compliance with the requirements of the applicable law. At the request of the United Nations, the contractor shall take all necessary steps, execute all necessary documents and generally assist in securing such property rights and transferring them to the Organization in compliance with the requirements of the applicable law.

(b) Title to any equipment and supplies which may be furnished by the United Nations shall rest with the United Nations and any such equipment shall returned to the United Nations at the conclusion of this Contract or when no longer needed by the contractor. Such equipment when returned to the United Nations, shall be in the same condition as when delivered to the Contractor, subject to normal wear and tear.

4. SUB-CONTRACTING

In the event the Contractor requires the services of sub-contractors, the Contractor shall obtain the prior written approval and clearance of UNDP for all sub-contractors. The approval of UNDP of a sub-contractor shall not relieve the Contractor of any of its obligations under this Contract. The terms of any sub-contract shall be subject to and conform with the provisions of this Contract.

5. INDEMNIFICATION AND INSURANCE

The contractor shall indemnify, hold and save harmless and defend, at its own expense, the UN, its officers, agents, servants and employees from and against all suits, claims, demands and liability of any nature or kind, including costs and expenses arising out of acts or omissions of the contractor or his employees or sub-contractors in the performance of this Contract. This clause shall extend to claims and liability in the nature of workmen's compensation claims or liability or those arising out of the use of patented inventions or devices.

In compliance with this clause, the contractor shall obtain and maintain adequate liability and property damage insurance in respect of any tort action or tort claim arising out of contractor's acts or omissions related to this Contract. The contractor shall, upon request, provide proof of such insurance.

The Contractor shall not permit any lien, attachment or other encumbrance by any person to remain on file in any public office or on file with the UN against any monies due or to become due for any work done or materials furnished under this Contract, or by reason of any other claim or demand against the contractor.

6. TERMINATION

This Contract may be terminated by either party before the expiry date of the Contract by giving notice in writing to the other party. The period of notice shall be five days in the case of contracts for a total period of less than two months and fourteen days in the case of contracts for a longer period.

In the event of the Contract being terminated prior to its due expiry date in this way, the contractor shall be compensated on a *pro rata* basis for no more than the actual amount of work performed to the satisfaction of the United Nations. Additional costs incurred by the United Nations resulting from the termination of the Contract by the contractor may be withheld from any amount otherwise due to the contractor from the United Nations.

7. SETTLEMENT OF DISPUTES

Any controversy or claim arising out of, or in accordance with this Contract or any breach thereof, shall, unless it is settled by direct negotiation, be settled in accordance with the UNCITRAL Arbitration Rules as at present in force. The parties shall be bound by any arbitration award rendered as a result of such arbitration as the final adjudication of any such controversy or claim.

8. PRIVILEGES AND IMMUNITIES

Nothing in or relating to this Contract shall be deemed a waiver, express or implied, of any of the privileges and immunities of the United Nations, including its subsidiary organs.

9. OBSERVANCE OF THE LAW

The Contractor shall comply with all laws, ordinances, rules, and regulations bearing upon the performance of its obligations under the terms of this Contract.

10. AUTHORITY TO MODIFY

No modification or change in this Contract, no waiver of any of its provisions or any additional contractual relationship of any kind with the Contractor shall be valid and enforceable against UNDP unless provided by an amendment to this Contract signed by the authorized official of UNDP.