

**ДОДАТОК А.1**  
**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ (ТЗ)**

**ЗАПИТ НА ПРОПОЗИЦІЇ (RFP) №.: UKR - UNHCR RFP 2244**

На надання повного спектру послуг з розробки програмного забезпечення,  
тестування якості та введення в експлуатацію програмної платформи  
для управління нерухомістю з метою надання житла  
для внутрішньо переміщених осіб в Україні

**Список скорочень (алфавітний порядок)**

<b>Скорочення</b>	<b>Значення</b>
CRUD-операції	Create (Створити), Read (Читання), Update (Редагування) та Delete (Видалення). Це чотири фундаментальні операції, які становлять основу керування даними в програмуванні, базах даних та системах зберігання інформації
RFP	Тендер Запит На Пропозиції (Request For Proposal)
ВПО	Внутрішньо переміщені особи
ЕК	Електронний кабінет користувача
IAC	Інформаційно-аналітична система об'єктів нерухомого майна для забезпечення внутрішньо переміщених осіб житлом
Мінрозвитку	Міністерство розвитку громад та територій України
ОНМ	Об'єкти нерухомого майна
ПВД	Період відповідальності за дефекти
ТВ	Додаток А.2: Технічні вимоги до розробки інформаційно-аналітичної системи об'єктів нерухомого майна для забезпечення внутрішньо переміщених осіб житлом
УВКБ ООН (Україна)	Управління Верховного комісара Організації Об'єднаних Націй у справах біженців (Представництво в Україні)
УУ	Уряд України

**1. Вступ**

Житлова політика України зазнає глибоких змін у відповідь на виклики, пов'язані з війною та загальним дефіцитом доступного житла. Руйнування житлового фонду, економічна нестабільність та внутрішнє переміщення населення поглибили проблему забезпечення житлом людей, які його потребують. Значна частина з них – це внутрішньо переміщені особи (ВПО), багато з яких втратили власне житло або проживають у тимчасових помешканнях. Водночас, чинна система надання житла залишається неефективною через бюрократичні перешкоди, відсутність централізованої бази даних та недостатню прозорість.

Відсутність ефективної системи управління житловим фондом, обмежена кількість соціального орендного житла та недостатня прозорість реєстрації житлових потреб ускладнюють розподіл ресурсів та доступ до житла для вразливих груп населення, зокрема ВПО. Для подолання цих викликів План заходів для України (Реформа 7, розділ «Людський капітал») передбачає комплексну реформу житлової політики.

Закон № 4080-IX «[Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення житлових прав внутрішньо переміщених осіб \(ВПО\)](#)» є важливим кроком у напрямку вирішення нагальних житлових потреб ВПО в Україні. Зокрема, нова стаття 4<sup>2</sup> Закону «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» передбачає розробку інформаційно-комунікаційної системи (онлайн-карти), призначеної для автоматизації процесів і процедур, пов'язаних зі збором, обліком, обробкою та оприлюдненням інформації про державні та приватні об'єкти, які використовуються або можуть бути використані чи переобладнані для проживання ВПО.

## 1.1 Загальний огляд

- Коротка інформація про проект або ініціативу.

Війна в Україні призвела до однієї з найбільших криз переміщення населення в Європі з часів Другої світової війни. Станом на 2025 рік мільйони українців були змушені покинути свої домівки, шукаючи притулку в різних регіонах країни та за кордоном. Житлова інфраструктура зазнала значних збитків, що ще більше поглибило кризу. Багато внутрішньо переміщених осіб живуть у тимчасових помешканнях, зокрема притулках, гуртожитках та переобладнаних громадських будівлях, часто в неналежних умовах. Згідно з [опитуванням УВКБ ООН, опублікованим у листопаді 2024 року](#), 57% осіб, які мають тимчасовий захист в ЄС, висловили надію повернутися в Україну залежно від ситуації з безпекою та наявності варіантів житла. Брак доступного, належного та недорогого житла становить серйозну проблему для ВПО, репатріантів та інших вразливих груп.

На початок 2024 року кількість офіційно зареєстрованих ВПО в Україні досягла 4,9 мільйона осіб. Станом на 14 листопада 2025 року [в Європі було зареєстровано 5,3 мільйона біженців з України](#). Однак фактична кількість переміщених осіб, ймовірно, є вищою через незареєстровані випадки. Значна частина переміщених осіб, які залишили Україну, до війни не мали власного майна, тому їм немає куди повертатися.

Незважаючи на зусилля уряду щодо вирішення житлових проблем, нинішня система залишається неефективною. Інформація про житловий фонд розділена між різними відомствами, що ускладнює пошук відповідного житла для тих, хто його потребує. Крім того, відмінності в законодавчих процедурах, що стосуються управління різними типами об'єктів нерухомості (соціальне житло, тимчасове житло для ВПО, місця тимчасового проживання), уповільнюють процес розподілу, а відсутність централізованої системи ускладнює відстеження наявності житла та забезпечення справедливого розподілу. Ця ситуація вимагає комплексного підходу до збору інформації про наявний та потенційний житловий фонд соціального призначення та надання допомоги Уряду України (УУ) у визначенні пріоритетів розподілу ресурсів.

- Відповідно до [Державної стратегії щодо внутрішнього переміщення](#), «питання створення єдиної інформаційної бази даних про житлові та інші приміщення, придатні для тимчасового проживання (перебування) внутрішньо переміщених осіб, запровадження чітких механізмів реалізації житлових прав внутрішньо переміщених осіб, права на достатній і гідний рівень життя з оцінкою наявних і можливих ресурсів, у тому числі фінансових» все ще залишається невирішеним.

Основні виклики у сфері житлового будівництва включають:

1. Україна стикається з житловою кризою через триваючу війну, яка призвела до переміщення мільйонів людей і особливо впливає на ВПО та інші вразливі групи населення.
  2. Відсутність єдиної державної бази даних ускладнює розподіл житла для постраждалих груп, таких як ВПО та інші вразливі групи населення, на місцевому та державному рівнях.
  3. Інформація про житловий фонд розрізнена між різними державними та місцевими органами влади, що заважає отримати повне уявлення про наявність житла.
  4. Обмежена координація між постачальниками житла, приватними власниками та органами влади, а також проблеми з перевіркою придатності нерухомості для соціального житла.
  5. Бюрократичні затримки у процесі розподілу та затвердження житла, а також відсутність прозорості перешкоджають своєчасному та справедливому розподілу доступного житла серед постраждалих груп, таких як внутрішньо переміщені особи тощо.
- Як це завдання вписується в більш широкі цілі або програми.

Ця інформаційна система сприятиме ефективному та сталому створенню та утриманню житла, забезпечуючи можливість вразливим верствам населення реалізувати своє право на належне житло. Крім того, вона зміцнить існуючі державні цифрові системи та забезпечить взаємосумісність із ними. Вона також підвищить ефективність, підзвітність та прозорість використання ресурсів, що виділяються для задоволення житлових потреб в Україні.

## 1.2 Замовник

- Замовником є представництво Верховного комісара Організації Об'єднаних Націй у справах біженців в Україні, далі – «УВКБ ООН».
- Роль УВКБ ООН у проекті та порядок взаємодії з експертом/командою підрядника, далі – «Підрядник».

**Нагляд за проектом:** УВКБ ООН буде контролювати виконання проекту, забезпечуючи відповідність цілям та дотримання строків.

### **Співпраця з Підрядником:**

**Комунікація:** підтримка каналів регулярної комунікації з Підрядником для забезпечення безперебійної співпраці.

**Підтримка:** надання Підряднику необхідні ресурси та підтримку для ефективного досягнення цілей проекту.

**Залучення зацікавлених сторін:** УВКБ ООН буде виступати в якості основного посередника між Підрядником та ключовими зацікавленими сторонами, включаючи

державні органи та інших партнерів, з метою забезпечення узгодженості зусиль та оперативного вирішення будь-яких питань, що виникають.

### 1.3 Бенефіціар (кінцевий користувач)

- Основний одержувач результатів проекту:

Міністерство розвитку громад та територій України (Мінрозвитку), ВПО.

- Як бенефіціар отримає вигоду від цього проекту?

Розроблена інформаційна система дозволить Мінрозвитку збирати та узагальнювати дані про існуючий та потенційний фонд соціального житла, зміцнюючи управління соціальним житлом як на державному, так і на місцевому рівнях за допомогою прийняття рішень на основі даних, оптимізації розподілу ресурсів та забезпечення рівного доступу до житлових рішень для всіх зацікавлених груп, включаючи ВПО.

Інтеграція з державними та партнерськими платформами сприяє прозорості в управлінні соціальним житлом, процесах реконструкції, інвестиціях та прийнятті рішень.

## 2. Мета

Головна мета цього проекту:

Розробка централізованої інформаційної системи – Єдиної інформаційної аналітичної системи житлового фонду, далі – «ІАС» або «Система», відповідно до **Додатку А.2: Технічні вимоги до розробки інформаційно-аналітичної системи об'єктів нерухомого майна (ОНМ) для забезпечення внутрішньо переміщених осіб житлом (ТВ)**, затвердженого Мінрозвитку. Система дозволить збирати та агрегувати дані про існуючий та потенційний житловий фонд, орієнтований на осіб, які мають право на участь у програмах соціальної оренди житла, включаючи внутрішньо переміщених осіб, соціально вразливі групи тощо.

## 3. Обсяг робіт

Підрядник повинен забезпечити розробку, впровадження та підтримку ІАС, яка дозволяє виконувати наступні завдання:

- електронна ідентифікація та автентифікація користувача електронного кабінету (ЕК), зокрема з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації, електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, або іншого засобу електронної ідентифікації із середнім або високим рівнем довіри, які дають змогу однозначно встановлювати особу та здійснювати процедури авторизації з метою визначення його ролі в системі і відповідного рівня доступу до інформації;

- здійснення дій з боку користувачів ЕК в частині внесення, завантаження та збереження в системі інформації, документів, фото- та відеоматеріалів, що стосуються або пов'язані з об'єктами нерухомого майна (ОНМ) зокрема відомості щодо техніко-економічних показників ОНМ, актів комісій з обстеження та додатків до них, відомостей, що містяться в них, у тому числі щодо можливості/неможливості використання ОНМ для проживання ВПО, тощо;
- автоматизація процесів та процедур, пов'язаних із збиранням, накопиченням, обробленням та оприлюдненням інформації про ОНМ з метою її верифікації та актуалізації задля ведення обліку ОНМ;
- ведення обліку ОНМ, які використовуються або можуть бути використані для проживання ВПО, систематизації інформації про такі об'єкти;
- подання та розгляду в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, заяв внутрішньо переміщених осіб про надання їм для проживання об'єктів нерухомого майна, відомості про які містяться в Системі;
- автоматична фіксація (логування) всіх дій будь-яких користувачів системи та користувачів ЕК з часовими відмітками у журналі дій Системи;
- реалізація перевірки повноти та захищеності інформації та електронних документів, які містяться в Системі, від несанкціонованих змін;
- підключення до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів "Трембіта";
- управління правами доступу до інформації та електронних документів;
- захист інформації та електронних документів, що обробляються в системі, відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації;
- CRUD-операції та пошук інформації через електронний кабінет;
- публікація, пошук та перегляд інформації та електронних документів в системі, що підлягають оприлюдненню відповідно до Закону України "Про доступ до публічної інформації";
- пошук та перегляд аналітичної та статистичної інформації, що міститься та обліковується в системі;
- відображення на інтерактивній карті порталу ОМН, даних про ОНМ, забезпечення пошуку та перегляду даних ОНМ на допомогою інструментів порталу;
- інші функціональні можливості, визначені Додатком А.2: Технічні вимоги до розробки інформаційно-аналітичної системи об'єктів нерухомого майна для забезпечення внутрішньо переміщених осіб житлом (ТВ).

**Важливо:** всі функціональні особливості Системи повинні бути розроблені відповідно до ТВ (Додаток А.2).

#### 4. Етапи розробки та впровадження системи

Процес розробки буде реалізовано у два етапи.

**Етап 1.** Перший етап буде зосереджений на тих функціях Системи, які необхідні для триваючої інвентаризації житлового фонду, що проводиться районними та обласними комісіями під наглядом Мінрозвитку. Це включає реєстрацію користувачів, призначення ролей, адміністрування Системи, реєстрацію комісій у Системі, реєстрацію об'єктів нерухомого майна в Системі, внесення раніше зібраних

даних та зміну статусів об'єктів нерухомого майна. Ці функції описані в наступних бізнес-процесах ТВ (Додаток А.2): bp-01 – bp-13, bp-18 – 21, bp-25.

**Етап 2.** На другому етапі буде додано решту функціональних можливостей Системи. Це включає реєстрацію тимчасових робочих груп у Системі, доступ неавторизованих користувачів до порталу, подання та розгляд заявок про надання житла, роботу з програмним та апаратним забезпеченням та/або методологічні помилки. Ці функції описано в наступних бізнес-процесах ТВ (Додаток А.2): bp-15, bp-16, bp-22 – bp-24, bp-26, bp-27.

**Етап підтримки системи та усунення дефектів.** Після завершення Етапу 2 та прийняття повністю функціональної Системи УВКБ ООН та Мінрозвитку, Підрядник несе відповідальність за усунення будь-яких дефектів, помилок або несправностей, виявлених у Системі.

Будь-які дефекти, виявлені протягом періоду усунення дефектів, повинні бути виправлені Підрядником без додаткових витрат з боку УВКБ ООН. Період відповідальності за дефекти (ПВД) починається з моменту підписання акта приймання на останньому етапі надання послуг і триває не менше шести (6) місяців. Цей період застосовується відповідно до графіка та розгортання програмного забезпечення на ресурсах Мінрозвитку.

## 5. Орієнтовна тривалість реалізації проекту, етапи та графік платежів

- Орієнтовна тривалість завдання: вісімнадцять (18) місяців.
- Очікувані ключові етапи та терміни.
- Пропоновані проміжні платежі:

Пропоновані строки	Основні етапи	Очікувані результати	Пропонований графік платежів
Місяць 1 до Місяць 6	Повне впровадження етапу 1 відповідно до ТВ. Мінрозвитку забезпечує хостинг та адміністрування системи.	1. Функціональна ІАС (Етап 1) розроблена та працює.	40%
Місяць 7 до Місяць 11	Тестування системи, розробленої на Етапі 1; виявлення недоліків, помилок та місць, що потребують вдосконалення (включно з тими, що вимагають законодавчих змін). Етап 2. Розширення	1. Виявлено та виправлено помилки в ІАС (Етап 1). 2. Функціональність системи розширена до повної ІАС (Етап 2).	40%

	функціональних можливостей системи, як передбачено в ТВ.		
Місяць 12 до Місяць 17	Період відповідальності за дефекти (ПВД)  Мінрозвитку приймає повністю функціональну версію ІАС. Підрядник продовжує виявляти та вирішувати будь-які нові проблеми або помилки.	1. Виявлено та виправлено помилки в ІАС (Етап 2)	20%  (Утримання)

Учасники тендеру повинні надати свої зауваження/коментарі щодо цього технічного завдання та можуть запропонувати власні строки реалізації проекту, етапи та графік платежів.

- Гнучкість або обмеження щодо строків.

Підрядник повинен дотримуватися структурованого графіку, зберігаючи при цьому гнучкість для адаптації до потреб проекту та вимог зацікавлених сторін.

Оплата Підряднику здійснюється на основі етапів, пов'язаних з успішним виконанням та прийняттям результатів роботи УВКБ ООН та Мінрозвитку. Кожен етап повинен бути задокументований підписаними актами приймання.

## 6. Методологія

- Підрядник повинен застосовувати комплексний підхід із використанням різних методів для забезпечення ефективної реалізації проекту та досягнення бажаних результатів.

**Ітеративні цикли зворотного зв'язку:** необхідно постійно отримувати відгуки від усіх ключових зацікавлених сторін, інтегруючи отримані відомості в процес розробки програмного забезпечення, щоб вдосконалювати стратегії та рішення в міру просування проекту.

**Мапування та інтеграція даних:** впровадження методів відображення даних для оцінки структури, потоку та якості доступних даних у різних системах, забезпечення належної інтеграції державних та партнерських платформ для забезпечення прозорості та безперебійної роботи.

**Дизайн, орієнтований на користувача:** застосовувати принципи дизайну, орієнтованого на користувача, для розробки інтерфейсу системи та користувацького досвіду, забезпечуючи інтуїтивність, доступність та відповідність платформи

потребам державних службовців та інших зацікавлених сторін, які будуть з нею взаємодіяти.

**Гнучке управління проектами:** використовуйте гнучкий підхід для управління розробкою та впровадженням системи, що забезпечує гнучкість, ітеративну розробку та постійне вдосконалення на основі відгуків зацікавлених сторін

- Необхідні інструменти або фреймворки.

Підрядник повинен використовувати стандартні для галузі інструменти та фреймворки, щоб забезпечити ефективне виконання проекту, взаємодію даних та безпечну розробку системи.

## **7. Склад та кваліфікація команди підрядника**

Описує ключові кваліфікації та досвід команди Підрядника, яка буде залучена до проекту. Зазначені нижче вимоги стосуються команди Підрядника як групи, а не окремих осіб. Не очікується, що кожен член команди володітиме всіма переліченими тут кваліфікаціями.

### **7.1 Цифрова архітектура та інженерія**

- Досвід проектування та впровадження масштабованих, безпечних систем з високою доступністю.
- Ґрунтовний досвід в області архітектури мікросервісів, API-орієнтованих платформ, подійно-орієнтованих систем та модульних монолітних моделей, де це доречно.
- Досвід роботи з сучасними хмарними інфраструктурами (Azure, AWS або урядовими хмарами), оркеструванням контейнерів (Kubernetes), CI/CD-пайплайнами, автоматизованим тестуванням та інфраструктурою як кодом.

### **7.2 Розробка повного стека та бекенду**

- Глибокі знання сучасних технологій бекенду (Node.js, Java, .NET або подібних) з акцентом на продуктивність, зручність обслуговування та сумісність..
- Досвід розробки клієнтських додатків з використанням сучасних фреймворків інтерфейсу (Vue, React, Angular) та надійних моделей управління станом.
- Знання стандартів доступності, адаптивного дизайну інтерфейсу користувача та багатомовних (українська та англійська мови) інтерфейсів, поширених у державних системах..

### **7.3 Управління та обмін даними**

- Вільне володіння реляційними та нереляційними базами даних, сховищами даних, ETL-конвеєрами та системами управління даними.
- Досвід роботи з національними або галузевими стандартами взаємодії, включаючи REST, SOAP, черги повідомлень та протоколи безпечного обміну даними.



- Можливість інтеграції з існуючими урядовими системами при забезпеченні якості, походження та узгодженості даних.

#### **7.4 Кібербезпека та відповідність вимогам**

- Доведений досвід у розробці безпечних додатків, моделюванні загроз, тестуванні на проникнення та управлінні ідентифікацією.
- Знання національних стандартів кібербезпеки, вимог, подібних до GDPR, та інтеграції цифрового підпису / електронної ідентифікації (наприклад, PKI, кваліфіковані сертифікати, eIDAS).
- Можливість впровадження рольового доступу, аудиторських слідів, реєстрації, виявлення аномалій та безпечних практик DevOps.

#### **7.5 Забезпечення якості, надійність та DevOps**

- Ґрунтовний досвід у створенні автоматизованих тестових фреймворків, що охоплюють модульні, інтеграційні, комплексні та продуктивні тести.
- Навички спостереження (метрики, журнали, відстеження) та здатність забезпечувати надійність системи за допомогою хаотичного тестування, резервування та балансування навантаження.
- Компетентність у сфері безперервної інтеграції та впровадження в середовищах із суворими вимогами до регулювання та управління змінами.

#### **7.6 Бізнес-аналіз та галузева експертиза**

- Розуміння робочих процесів у державному секторі, адміністративних процедур та правових обмежень, що стосуються даної сфери (ідентифікація, системи реєстрації, соціальні послуги, оподаткування, правосуддя тощо).
- Understanding of work processes in the public sector, administrative procedures and legal restrictions relating to this area (identification, registration systems, social services, taxation, justice, etc.).
- Ґрунтовний досвід у координації зацікавлених сторін, з'ясуванні вимог та документуванні відповідно до державних стандартів.

#### **7.7 Управління проектами та продуктами**

- Досвід управління великими цифровими проектами з участю багатьох зацікавлених сторін, з прозорим управлінням та прозорим процесом прийняття рішень.
- Знання гнучких методологій, адаптованих до умов державного сектору (гібридні моделі Agile–Waterfall, ітеративні випуски з офіційним затвердженням).
- Сильна здатність до управління ризиками та структуровані практики звітності.

#### **7.8 Дизайн системи та доступність**

- Володіння навичками людино-орієнтованого дизайну з акцентом на зручність використання, інклюзивність та доступність (WCAG 2.1+).

- Навички в області моделювання процесів, проектування користувацького досвіду, створення прототипів та ітеративних циклів зворотного зв'язку з реальними користувачами.
- Розуміння того, як цифрові послуги підтримують робочі процеси між громадянами та урядом від початку до кінця.

#### **7.9 Якісне управління та документація**

- Здатність створювати високоякісну документацію: технічні специфікації, документи API, посібники користувача, моделі даних, архітектурні схеми та звіти про випробування.
- Знання процесів державного аудиту та забезпечення якості, включаючи перевірку коду, оцінку третіх сторін та контроль відповідності вимогам.

#### **7.10 Міжфункціональна співпраця та комунікація**

- Досвід співпраці з міністерствами, агентствами, урядовими координаційними командами, відповідальними за цифрові реформи, донорами та приватними підрядниками.
- Сильні комунікативні навички, що дозволяють команді орієнтуватися у складних ланцюжках прийняття рішень та інституційних залежностях.
- Підтвержений досвід роботи в мультидисциплінарних групах (інженери, аналітики, дизайнери, юридичні експерти, фахівці з кібербезпеки).

#### **7.11 Досвід у подібних проектах**

- Досвід реалізації проектів, пов'язаних з цифровою трансформацією державних послуг, системами управління житлом або розробкою державних реєстрів.
- Щонайменше 2 роки досвіду у впровадженні рішень на основі даних, тобто сукупний досвід у всіх відповідних проектах. Перевага надаватиметься командам, які мають досвід роботи над проектами, пов'язаними з державними реєстрами, зазначеними в розділі 5.15.7.8 ТВ (Додаток А.2)..

### **8. Звітність та моніторинг**

- Керівник проекту надає звіти з періодичністю та у форматі, описаних нижче..
- Частота та формат звітності.

Щомісячні або спеціальні наради (з УВКБ ООН та/або Мінрозвитку) будуть проводитися з метою відстеження прогресу підрядника у реалізації проекту.

### **9. Право на участь та виключення у разі конфлікту інтересів**

Підрядники, які брали участь у розробці Документа з бізнес-вимогами та Документа з технічними вимогами (Додаток А.2), що визначають основні функції Системи, **не мають**

**права брати участь у цьому Запиті На Пропозиції.** Їхня попередня участь створює потенційний конфлікт інтересів, який може поставити під загрозу неупередженість та конкурентоспроможність процесу закупівлі.

Це положення відповідає основним принципам закупівель УВКБ ООН щодо справедливості, доброчесності, прозорості та найкращих інтересів УВКБ ООН, як зазначено в Політиці УВКБ ООН щодо закупівель.