

Тендерне технічне завдання для системи координації гуманітарної допомоги на субдомені ldn.org.ua

1. Загальна інформація та концепція проєкту

1.1 Інформація про організацію

Мережа правового розвитку – це спілка організацій громадянського суспільства, які сприяють людиноцентричному правосуддю шляхом надання безоплатної правової допомоги, правової просвіти, досліджень, стратегічної адвокації та впровадження інших інструментів посилення правових можливостей з 2009 року.

Сьогодні спілка об'єднує організації з більшості регіонів України. Ці організації, на базі яких створені членські організації надають населенню базову інформацію з правових питань, активно співпрацюють з місцевим самоврядуванням для дослідження та розв'язання проблем громад, впроваджують альтернативні способи вирішення конфліктів, розвивають громади та місцеве лідерство.

Сайт: <https://ldn.org.ua/>

1.2 Концепція та цілі проєкту

Проєкт є екосистемою з кількох програмних складових, ціль якої - покращення координації гуманітарної допомоги внаслідок військової агресії росії. Система має створювати базу актуальних заявок на допомогу та надавати інструменти для оперативного спілкування між провайдерами та населеними пунктами.

Цілі проєкту:

1. Система має допомагати надавачам гуманітарної допомоги (провайдерам) та населеним пунктам, які потребують допомогу, оперативно знайти один одного. Таким чином:
 - a. Реципієнти отримують саме те, що вони потребують, і в повному об'ємі
 - b. Провайдери оптимізують логістику при доставці
2. Навчити малі громади структурувати свої потреби і заявляти про них.

Мінімальний список областей, які мають бути підключені до проєкту в рамках етапу цього технічного завдання - Миколаївська та Херсонська області.

Це технічне завдання покриває вимоги до таких складових програмного забезпечення:

1. CRM - внутрішня система для обліку запитів заявок на допомогу і їхнього актуального статусу (актуальна, закрита, частково закрита - ким і в яких пропорціях і в які терміни)
2. Публічна частина
 - a. веб-сайт, ключовим компонентом якого є мапа та дашборд з актуальними заявками на допомогу і їхнім статусом.
 - b. Мапа та дашборд - відображає дані з CRM в живому часі. Інтегрована на сайт проєкту і також існує окремо, - може бути вбудована на інші веб-ресурси.

3. IP-телефонія - необхідне ПЗ та обладнання для роботи операторів.

1.3 Цільові аудиторії та їхні цілі

1. Активні громадяни в населених пунктах, які постраждали внаслідок військової агресії росії і потребують гуманітарної допомоги:
 - a. подавати заявку через форму, уточнюючи деталі запиту оператору при опрацюванні цієї заявки
 - b. актуалізувати статус виконання заявки оператору
2. Провайдери (надавачі гуманітарної допомоги) - великі компанії та міжнародні організації; національні Фонди і ГО; державні програми:
 - a. Орієнтуватись на цю систему, як на актуальний консолідований перелік запитів на гуманітарну допомогу
 - b. Орієнтування в заявках з врахуванням звичної кластерної системи, яку вони використовують в своїх внутрішніх системах
 - c. Зручна навігація по заявкам для оперативного закриття потреб по позиціям, які є в наявності
 - d. Оптимізація логістики доставки (доставка однієї позиції в кілька пунктів, які її потребують)
 - e. Бронювання заявки на виконання (спочатку через оператора - потім самостійно для перевірених провайдерів)
 - f. Отримання сповіщення про новий запит на допомогу (в рамках громад або категорій, які цікавлять)
 - g. Додатковий незалежний ресурс, який підтверджує їхню внутрішню звітність і додає таким чином трастовості
 - h. Закривати всі вищезазначені потреби без авторизації у внутрішню CRM проекту

2. Вимоги до дизайну

1. Публічна частина
 - a. Дизайн має відповідати айдентичі та візуальним матеріалам, наданих замовником виконавцю
2. Мапа та дашборд
 - a. Такі зручні, що ними всі хочуть користуватись
 - b. Мають бути приємні в користуванні і продуманим UX, не вибиватись з загальної стилістики сайту
 - c. Підтримка роботи на мобільних девайсах
3. CRM
 - a. Окремо розроблений дизайн (фірмовий) не потрібний
 - b. Дизайн системи має бути простим і зрозумілим для користування системою

3. Структура системи та спосіб реалізації окремих її частин

CRM

В рамках цього ТЗ має бути розгорнута CRM для внутрішнього ведення заявок операторами проекту.

Рівні доступу

1. Адмін - має доступ до всіх даних та до керування доступом
2. Оператор - внесення заявок та редагування заявок
3. Партнер (провайдер) - перегляд своїх історій закриття потреб та актуальних заявок, ним заброньованих до виконання

Потреби проєкту, які має закривати CRM:

1. Локальні гравці
 - a. залишити первинну заявку через публічну форму. Заповнена заявка додається в CRM, як первинна
2. Оператори
 - a. адміністрування заявок
 - i. створення заявки
 - ii. редагування заявки
 - iii. додавання деталей в процесі верифікації
 - iv. зміна статусу активної заявки (найменування статусів в системі може відрізнитись від зазначених)
 1. первинна
 2. верифікована
 3. заброньована до виконання
 4. частково закрыта
 - v. резервування заявки конкретним провайдером, зокрема резервування частини потреби
 - vi. внесення історії закриття по заявці (заявка може закриватись частинами, зокрема різними провайдерами)
 - vii. закриття заявки (на 100%) - архівування
 - viii. переглянути історію заявок в розрізі конкретного клієнта чи конкретного провайдера
 - ix. переглянути історію змін в заявці відносно етапів проходження
 - b. адміністрування довідників (створення, редагування, видалення записів)
 - i. Бенефіціари
 - ii. ОГС
 - iii. Населені пункти
 - iv. Категорії позиції гум. допомоги згідно кластерної системи
3. Провайдери
 - a. Отримують сповіщення з системи про нову верифіковану заявку в рамках регіонів чи кластерів, які їх цікавлять
4. Адміністратори
 - a. перегляд аналітики по заявкам
 - i. в розрізі бенефіціарів
 - ii. в розрізі провайдерів
 - iii. пошук / групування / фільтрування по конкретним полям таблиці Заявки
 - iv. по заданному періоду
5. CRM має мати можливість інтеграцій зі сторонніми сервісами в майбутньому

Публічна частина

Веб-сайт (Лендинг)

Сайт на етапі поточного ТЗ є односторінковим лендингом. Закласти технічну можливість створення інших сторінок в рамках сайту в майбутньому.

Структура лендингу:

1. Хедер (логотип, меню)
2. Презентаційний екран
3. Блок з відеоінструкцією по користуванню мапою та дашбордом
4. Мапа і дашборд (деталі вказані в наступному розділі)
5. Зворотній зв'язок (форми зворотнього зв'язку або емейл)
 - a. Скарги по сайту
 - b. Стати партнером (для провайдерів)
 - c. Необхідна допомога
6. Футер (контакти, партнери)

Мапа та дашборд

1. Інтерактивна мапа
 - a. Можна переглянути в рамках мапи:
 - i. кожний населений пункт
 - ii. верифіковані потреби
 - iii. історію закриття потреб (зокрема, закриття частинами і різними провайдерами)
 - iv. контакти представника громади
 - b. Функціонал
 - i. Мапа може бути інтегрована на інші сайти (партнерів). Код для інтеграції надається по заявкам
2. Дашборд - перелік заявок у вигляді таблиці з фільтрацією
 - a. Зручний функціонал з позиції аналізу потреб, як актуальних, так і закритих. Приклади запитів:
 - i. Всі населені пункти в громаді А, де є актуальна потреба в буржуйках
 - ii. Список населених пунктів, які потреба давно актуальні і все ще не закриті
 - iii. Список закритих заявок повністю і частково провайдером Б з деталями
 - b. Фільтрація можлива за наступними показниками
 - i. Населений пункт
 - ii. Кластер
 - iii. Конкретна позиція в кластері
 - c. Закласти технічну можливість додавати графіки та діаграми в майбутньому

4. Технічні вимоги

Технічні вимоги до CRM:

1. Реалізація потреб роботи всіх учасників процесу в рамках, описаних в цьому ТЗ
2. CRM та публічна частина (мапа / дашборд) мають бути синхронізовані в режимі реального часу
3. Підтримка можливості працювати з CRM з усіх видів девайсів (десктоп, планшет, моб)
4. Інтеграція з IP-телефонією в рамках обмежень API провайдер IP-телефонії.
5. Забезпечення захисту особистих даних користувачів та конфіденційності інформації.

Технічні вимоги до Публічної частини:

1. Технічна реалізація для веб-сайту
 - a. Розташування на субдомени ldn.org.ua.
 - b. Популярна CMS для розробки, з вбудованою адмін панеллю
 - c. Підключення веб-сайту до аналітики (Google Analytics та/або інших за запитом замовника)

- d. Адаптивна верстка для екранів різної ширини (десктоп, планшет, мобільний).
 - e. Базова внутрішня пошукова оптимізація сайту (SEO)
 - f. Коректна інтеграція з соціальними мережами (зокрема відображення поширених постів в соцмережах)
 - g. Наявність SSL сертифікату (доступ по протоколу https, автоматичний редирект з http)
2. Мови публічної частини - українська та англійська
 3. Підтримувані браузерери - останні версії Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Opera.

Технічні вимоги до IP-телефонії:

1. Наявність універсальних API. Варіанти функцій для інтеграції:
 - a. При отриманні вхідного виклику, CRM може автоматично ідентифікувати номер телефону та відображати відомості про клієнта, список його заявок
 - b. Створення нової заявки автоматично при вхідному дзвінку з номера, раніше відсутнього в базі
 - c. Click-to-call: можливість здійснювати вихідний виклик по заявці напряму з CRM замість ручного введення номера в IP-телефонії.

5. Супутні послуги

У цьому розділі наведено послуги, які супроводжують розробку продукту, але не є їхньою безпосередньою частиною. Ці послуги включено в загальний об'єм робіт та бюджет.

1. Активності по онбордингу операторів по користуванню CRM (написання інструкцій, відеоінструктаж або інші формати для досягнення мети)
2. Технічна підтримка після запуску продукту протягом 6 місяців (до 10 годин на місяць)

6. Організаційні моменти

Терміни

- Запуск CRM в пілотному режимі - **до 27 грудня 2023 року.**
- Фіналізація CRM відносно фідбеку користувачів пілотного періоду - **до 26 січня 2024 року.**
- Кінцева дата запуску всієї екосистеми продукту, описаного в ТЗ - **до 31 січня 2024.**

Ключові етапи:

1. Виявлення вимог;
2. Презентація CRM і запуск в пілотному режимі;
3. Презентація і затвердження дизайну публічної частини - сайт;
4. Розробка публічної частини - сайт;
5. Презентація і затвердження дизайну публічної частини - мапа і дашборд;
6. Розробка публічної частини - мапа і дашборд.

Запропонована оцінка робіт має включати в себе:

1. Реалізацію усього функціоналу, описаного в поточному ТЗ в рамках вказаних термінів;
2. Все додаткове ПЗ та сервіси, необхідні для технічної реалізації в рамках пропозиції (платформи, плагіни, addons, ліцензії, хмарні сервіси тощо). Для сервісів за підпискою - сплачений період від 0.5 до 1 року.
3. Для IP-телефонії
 - a. витрати на IP-телефонію протягом 1 року (до 10 операторів);
 - b. обладнання з розрахунком до 10 операторо-місць;
 - c. розгортання (встановлення, налаштування);

- d. супутні витрати на мобільні оператори у разі необхідності.
- 4. Для CRM
 - a. Оплата хостингу або хмарного рішення, де розгорнута CRM, протягом періоду від 0.5 до 1 року.
- 5. Для Публічної частини
 - a. Оплата хостингу або хмарного рішення, де розгорнутий веб-сайт, протягом 1 року.
 - b. Оплата хостингу або хмарного рішення, де розгорнута частина мапи та дашборду, протягом періоду від 0.5 до 1 року.

7. Вимоги до кандидатів

1. Досвід роботи в розробці програмних рішень - від 5-ти років.
2. Досвід надання послуг неприбутковим організаціям - мін. 5 проєктів в портфолію.
3. Досвід роботи з міжнародними донорами буде перевагою.