



ГРОМАДСЬКА СПІЛКА

**МЕРЕЖА
ПРАВОВОГО
РОЗВИТКУ**

28 квітня 2025 року

Запит на пропозиції № PF.GG25_LDN_1

ГРОМАДСЬКОЇ СПІЛКИ "МЕРЕЖА ПРАВОВОГО РОЗВИТКУ"

на закупівлю

**комплексу послуг зі створення та технічної підтримки інтегрованої системи
онлайн-чату, систему менеджменту звернень та аналітики для правової допомоги**

Кінцевий термін подачі заявок: 11 травня 2025 року до 23:59 за київським часом



ГРОМАДСЬКА СПІЛКА

**МЕРЕЖА
ПРАВОВОГО
РОЗВИТКУ**

ЗНАЙОМСТВО

Громадська спілка «Мережа правового розвитку» (МПР) — це об'єднання громадських організацій, що з 2009 року працює над забезпеченням доступу до правосуддя через безоплатну правову допомогу, правову просвіту та розвиток правових сервісів. МПР має розгалужену мережу офісів в усіх регіонах України.

Сьогодні спілка об'єднує організації з більшості регіонів України. Ці організації, на базі яких створені офіси Мережі, 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.

Детальніше про нас за посиланням: <https://ldn.org.ua/>

1. МЕТА ТА ЗМІСТ ЗАПИТУ

Послуги реалізуються в межах проєкту «Розвиток правничих сервісів для задоволення потреб вразливих груп (зокрема ВПО)», який фінансується GlobalGiving. Проєкт спрямований на створення сучасної цифрової екосистеми для надання правової допомоги через онлайн-комунікацію та автоматизацію процесів обробки звернень.

Кінцевий термін подачі заявок: **11 травня 2025 року до 23:59 за київським часом**

Запитання щодо тендеру можна надсилати в електронному вигляді за ел.поштою: procurement@ldn.org.ua до **09 травня 2025 року**.

2. ВИМОГИ ТА УМОВИ ЗАПИТУ

Компоненти цифрової системи:

2.1. Онлайн-чат

- Розробка віджету онлайн-чату для сайту МПР.
- Можливість підключення операторів (юристів).
- Підтримка спілкування в реальному часі з користувачами.
- Зміна статусів звернень, передача діалогу між операторами.
- Обмін файлами, шаблони відповідей, приватні нотатки.
- Сповіщення на email та/або мобільний додаток.

2.2. Інтеграція з чат-ботом (Telegram/Viber)

- Автоматичне перенаправлення запиту з чат-бота до онлайн-чату у разі відсутності відповіді.
- Повна збереження середовища комунікації (відповідь у тому самому месенджері).
- Єдина система управління зверненнями.

2.3. Система менеджменту звернень

- Реєстрація та облік усіх звернень.
- Інтерфейс для операторів і адміністраторів.
- Ролі користувачів: оператор, адміністратор, аналітик.
- Розширена аналітика: фільтрація за темами, часом, категорією, джерелом.
- Динамічне оновлення інформації в реальному часі.

2.4. Система аналітики та звітності

- Збір статистики щодо звернень.
- Побудова графіків та звітів за періодами.
- Експорт у .xls/.csv

Вимоги до дизайну та доступності:

- Адаптивний інтерфейс: підтримка десктопів, планшетів, мобільних пристроїв.
- Простий інтерфейс для користувача.
- Візуальний стиль, відповідний айденітиці МПР.

**Технічні вимоги:**

- Платформа має бути хостингована на субдомені ldn.org.ua.
- Підтримка української мови.
- Автоматичне резервне копіювання даних.
- Захист персональних даних (GDPR або національні еквіваленти).
- Відповідність протоколам кібербезпеки.

Технічне обслуговування:

- Обов'язкове технічне супроводження до червня 2026 року.
- Щомісячна підтримка — не менше 10 год/міс.
- Актуалізація системи на основі фідбеку користувачів.

Очікувані терміни реалізації:

- Розробка та тестування: до 15 серпня 2025 року.
- Повний запуск: до 31 серпня 2025 року.

Вимоги до виконавця:

1. Мінімум 5 років досвіду у розробці цифрових рішень.
2. Реалізовані IT-проекти для громадського/неприбуткового сектору – не менше 5.
3. Знання вимог безпеки обробки персональних даних.
4. Досвід роботи з міжнародними донорами буде перевагою.

3. ПРАВИЛА ПОДАННЯ ТЕНДЕРНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ

Тендерні пропозиції повинні бути підготовлені на основі вказівок, викладених у цьому Запиті на пропозиції.

Повні заявки повинні надаватись **українською мовою** в одному екземплярі на електронну пошту procurement@ldn.org.ua із маркуванням: «Тендер № PF.GG25_LDN_1 » не пізніше **23:59, 11 травня 2025 року**.

Будь ласка, зверніться до наступних Додатків і використовуйте їх, щоб підготувати свою пропозицію. Ваша пропозиція повинна містити наступне:

1. Підписана Тендерна форма, заповнена за зразком та надіслана у форматі .pdf ([див. Додаток А](#)).
2. Підписана Технічна специфікація, заповнена за зразком та надіслана у форматі .pdf ([див. Додаток Б](#)).
3. Підписана Фінансова пропозиція, заповнена за зразком та надіслана у форматі .pdf ([див. Додаток В](#)).
4. Портфоліо релевантних проєктів.
5. Резюме ключових експертів, які працюватимуть над проєктом або короткі профілі в портфоліо.
6. Копія документу, що підтверджує державну реєстрацію та копія документу, що підтверджує податковий статус (у разі відсутності ФОП Зі групи, просимо надіслати лист про готовність зареєструвати ФОП Зі групи у разі відбору).
7. Підписаний [кодекс поведінки для постачальника](#)

Важливо!

У разі ненадання вищезазначених обов'язкових документів заявка може вважатися **НЕДІЙСНОЮ** і буде автоматично відхилена.

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

Учасник_ця тендеру несе всі витрати, пов'язані з підготовкою та поданням своєї пропозиції, Заявник не



несе відповідальності за ці витрати, незалежно від проведення чи результату тендерного процесу.

3.1. ЗМІСТ ТЕНДЕРНОЇ ФОРМИ

Учасник_ця тендеру повинен заповнити дані про себе як учасника_цю тендеру та вказати нижче перелік документів, які він/вона подає до заявки.

Додаток А. Тендерна форма - завантажте файл з Google диску, заповніть, підпишіть та надішліть у форматі .pdf

3.2. ЗМІСТ ТЕХНІЧНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ

Учасник_ця тендеру повинен заповнити таблицю, вказавши всю необхідну інформацію про запропоновані послуги.

Додаток Б. Технічна специфікація - завантажте файл з Google диску, заповніть, підпишіть та надішліть у форматі .pdf

3.1. ЗМІСТ ФІНАНСОВОЇ ПРОПОЗИЦІЇ

Учасник_ця тендеру повинен заповнити таблицю, вказавши запропоновані послуги, які будуть надаватись, їх ціну та вартість, а також термін дії фінансової пропозиції. У фінансовій пропозиції потрібно дотримуватись використання одиниці "послуга".

Фінансова пропозиція подається у валюті гривня.

Додаток В. Фінансова пропозиція - завантажте файл з Google диску, заповніть, підпишіть та надішліть у форматі .pdf

Важливо!

Учасник_ця, який/яка переможе, буде зобов'язаний підтримувати модель запропонованої ціни протягом терміну дії Договору.

4. ПРОЦЕС ТА МЕТОД ОЦІНКИ ЗАЯВОК

Якщо на етапі адміністративної оцінки пропозиції учасник_ця тендеру не відповідає вказаним вимогам, подальша оцінка припиняється.

Критерії оцінки пропозицій:

Етап 1. Адміністративна оцінка - Наявність повного пакету документів та підписані форми. Метод оцінки: пройшов/не пройшов.

Етап 2. Технічна та фінансова оцінка, яка ґрунтується на бальній системі:

Вимога	Максимальний бал	Оцінка відповідності
Технічна відповідність завданню	30	30 балів — всі компоненти повністю охоплені (чат, інтеграція, звернення, аналітика, безпека, супровід). 20 балів — охоплено основне, але деякі деталі недостатньо розкриті. 10 балів — охоплено частково, деякі пункти не запропоновані.



ГРОМАДСЬКА СПІЛКА

**МЕРЕЖА
ПРАВОВОГО
РОЗВИТКУ**

		0 балів — технічна відповідність відсутня або мінімальна.
Досвід у розробці аналогічних систем	20	20 балів — 5+ аналогічних проєктів, підтверджені портфолію. 15 балів — 3–4 аналогічних проєкти. 10 балів — 1–2 проєкти. 5 балів — досвід у загальній розробці, але без релевантних проєктів. 0 балів — відсутність релевантного досвіду.
Організаційна спроможність	20	20 балів — чітко описана команда (розробники, тестувальники, дизайнери, спеціалісти з безпеки). 15 балів — описані основні ролі, але без деталізації. 10 балів — вказано загально без розподілу функцій. 0 балів — відсутня інформація про команду.
Якість технічного супроводу після запуску	10	10 балів — запропонована повна підтримка ≥ 10 год/міс, описана реакція на запити, план оновлень. 5 балів — мінімальний опис підтримки. 0 балів — відсутній опис супроводу.
Вартість цінової пропозиції	20	10 балів — вартість конкурентна, в межах середньоринкових ставок. 5 балів — вартість вища за середню, але обґрунтована. 0 балів — вартість явно завищена або незрозуміла.

Прохідний бал - 70%

Замовник залишає за собою право:

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

5. ЧИННІСТЬ ЗАЯВОК

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

У виняткових випадках, до закінчення терміну дії пропозиції, Заявник може вимагати від учасників торгів продовжити термін дії їхніх пропозицій. Запит та відповідь на нього оформляються письмово. Учасник_ця торгів може відмовитися від продовження терміну дії своєї пропозиції, і в цьому випадку він може відкликати свою пропозицію. Учасник_ця тендеру, який погоджується на запит, не зобов'язаний або не має права змінювати свою пропозицію. Усі ціни залишаються фіксованими до закінчення терміну дії пропозиції, до якого укладається договір.

6. УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ



ГРОМАДСЬКА СПІЛКА

МЕРЕЖА ПРАВОВОГО РОЗВИТКУ

Реалізацію договору буде доручено постачальнику, який вніс технічно прийнятну пропозицію з найкращою ціною, чиї послуги є прийнятними з комерційної та технічної точки зору, компетенції є найвищими та чия заявка відповідає усім інструкціям, умовам та положенням, наведеним у Запиті на пропозиції, за умови, що заявка є розсудливою і відповідає інтересам Замовника.

З підрядником буде укладено договір, в якому буде детально визначено умови співпраці.

З повагою,

ГС "Мережа правового розвитку"