

Технічне завдання на послуги

1. Дисклеймер проєкту:

Громадська організація «Дівчата» реалізовує проєкт **«Посилення стійкості та добробуту жінок і дівчат, постраждалих від війни в Україні»** за підтримки Plan International Ukraine (PIU).

2. Назва послуги:

Консультаційні послуги з аналізу, підготовки та впровадження CRM-системи

3. Детальний опис послуг:

В межах проєкту передбачається підготовка до впровадження CRM-системи для організації з метою підвищення ефективності управління даними, взаємодії з бенефіціарами, партнерами та внутрішніми процесами.

Послуга не передбачає розробку CRM "з нуля", а включає аналітичний, підготовчий та організаційний етапи, необхідні для подальшого впровадження системи.

Основні компоненти послуг:

- Аналіз поточних бізнес-процесів організації (робота з бенефіціарами, звітність, внутрішні комунікації, облік активностей, фінанси, документообіг).
- Визначення формату CRM-системи.
- Формування функціональних та технічних вимог до CRM.
- Аудит наявної IT-інфраструктури та баз даних.
- Огляд результатів проведеного кібербезпекового аудиту.
- Підготовка рекомендацій щодо вибору CRM-рішення (наприклад: готові SaaS-рішення або кастомні платформи).
- Розробка технічного завдання (ТЗ) для впровадження CRM.
- Розробка дорожньої карти (roadmap) впровадження CRM.

4. Основні обов'язки:

1. Проведення інтерв'ю з командою проєкту та ключовими стейкхолдерами.
2. Опис та моделювання поточних процесів (AS-IS).
3. Розробка цільової моделі процесів (TO-BE).

4. Визначення ролей користувачів та рівнів доступу.
5. Оцінка ризиків у сфері зберігання та обробки даних.
6. Оцінка результатів кібербезпекового аудиту (базовий рівень).
7. Підготовка технічного завдання для CRM.
8. Участь у консультаціях під час оцінки тендерних пропозицій щодо закупівлі системи CRM.

5. Цілі і результати:

Метою послуги є створення структурованої основи для впровадження CRM-системи в організації.

Очікувані результати:

- Описані та оптимізовані бізнес-процеси організації.
- Сформований перелік вимог до CRM-системи.
- Проведений аудит IT-інфраструктури та базовий кібербезпековий аудит.
- Підготовлене технічне завдання для впровадження CRM.
- Сформована дорожня карта впровадження CRM.
- Надані рекомендації щодо впровадження та навчання персоналу.

Очікується, що це дозволить організації підвищити ефективність роботи, покращити облік даних та взаємодію з бенефіціарами, а також забезпечити належний рівень захисту інформації.

6. Обов'язкові вимоги (критерії допуску до оцінювання):

Учасник/ця має відповідати всім наведеним вимогам. У разі невідповідності хоча б одній з них, пропозиція не допускається до подальшого оцінювання.

1. Державна реєстрація з відповідними КВЕДами: **62.01, 62.02, 63.99 та 70.22.**
2. Відсутність у санкційних списках України, ЄС, США та інших міжнародних обмежувальних переліках.
3. Відсутність відкритих судових проваджень, пов'язаних із шахрайством, корупційними правопорушеннями або іншими порушеннями, що можуть вплинути на добросовісність постачальника/-ці.
4. Відсутність фактів банкрутства або перебування в процесі ліквідації/припинення діяльності.

7. Кваліфікаційні вимоги до виконавця (критерії технічної оцінки):

Відповідність цим вимогам буде оцінюватися за бальною системою в межах технічної оцінки.

1. Досвід бізнес-аналізу та опису процесів.
2. Досвід підготовки технічних завдань для ІТ-проєктів.
3. Базові знання у сфері кібербезпеки та захисту даних.
4. Досвід роботи з громадськими або міжнародними організаціями.
5. Підхід до виконання завдання.

8. Терміни виконання:

Травень – Червень 2026 року.

9. Місце надання послуг:

Онлайн та/або офлайн в Києві (за потреби), з можливістю проведення зустрічей із командою проєкту.

10. Формат та параметри надання послуг:

- Формат: змішаний (онлайн/офлайн).
- Регулярні зустрічі з командою (щотижневі або за погодженням).
- Проведення регулярних консультацій.

11. Форма надання результатів:

- Аналіз результатів аудиту.
- Опис бізнес-процесів (AS-IS / TO-BE).
- Технічне завдання для CRM.
- Дорожня карта впровадження.
- Рекомендації щодо вибору CRM та впровадження.

12. Умови оплати:

Оплата здійснюється на основі підписаного договору та актів наданих послуг - 70% передоплати на старті надання послуг та 30% післяплати.