

# Тендерне технічне завдання для підтримки існуючої системи та розробки нових компонентів платформи LINK для 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 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.

Сайт: <https://ldn.org.ua>

Сайт проєкту: <https://link.ldn.org.ua>

1.2. **Концепція та цілі проєкту** Проєкт спрямований на підтримку існуючої системи координації гуманітарної допомоги та розробку нових компонентів для покращення ефективності збору та обробки гуманітарних потреб внаслідок військової агресії Росії. Система має підтримувати роботу бази актуальних заявок на допомогу та надавати додаткові можливості для оперативного спілкування між провайдерами та населеними пунктами.

### Цілі проєкту:

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

## 2. Компоненти системи

### 2.1. Підтримка існуючої системи

#### 2.1.1. CRM

- Підтримка внутрішньої системи для обліку запитів заявок на допомогу і їхнього актуального статусу (актуальна, закрита, частково закрита - ким і в яких пропорціях і в які терміни).

#### 2.1.2. Публічна частина (сайт)

- Підтримка веб-сайту, ключовим компонентом якого є мапа та дашборд з актуальними заявками на допомогу і їхнім статусом.

#### 2.1.3. Мережа IP телефонії

- Підтримка необхідного ПЗ та обладнання для роботи операторів.

## **2.2. Розробка нових компонентів**

### **2.2.1. Кабінет представника громади**

- Розробка можливості введення потреб населених пунктів.
- Перегляд наявних та закритих потреб з датами.
- Адміністрування та верифікація потреб представником платформи LINK.

### **2.2.2. Кабінет представника громадської організації**

- Розробка можливості перегляду потреб на виконанні та виконаних.
- Важливі дати подій.
- Внесення додаткової інформації про закриті потреби, що будуть у публічному доступі.

### **2.2.3. Публічна аналітика платформи LINK**

- Розробка аналітичних дашбордів по кількості верифікованих, закритих та неактуальних потреб (та інших, за запитом замовника).
- Статистика по населених пунктах, громадах, періодах, виконавцях тощо.

### **2.2.4. Розширення мережі IP телефонії**

- Відкриття додаткових каналів (для спеціалістів платформи LINK) для охоплення більшої частини деокупованих територій.
- Збільшення засобів комунікації (мобільні телефони).
- Об'єднання мобільних телефонів в одну мережу переадресацій і комунікацій.

### **2.2.5. Інтерактивна карта**

- Доопрацювання відображення потреб по населених пунктах.
- Доступ до розширеної інформації з системи при натисканні на населений пункт.
- Статистика по закритих потребах, дати закриття тощо.

## **3. Вимоги до дизайну**

### **3.1. Публічна частина**

- Дизайн має відповідати айденциці та візуальним матеріалам, наданим замовником виконавцю.
- Мапа та дашборд: Зручні у користуванні, продуманий UX, не вибиваються з загальної стилістики сайту.
- Підтримка роботи на мобільних девайсах.

### **3.2. CRM**

- Окремо розроблений дизайн (фірмовий) не потрібний.
- Дизайн системи має бути простим і зрозумілим для користувачів.

## **4. Структура системи та спосіб реалізації окремих її частин**

### **4.1. Підтримка існуючої системи**

#### **4.1.1. CRM**

- Рівні доступу:

- **Адмін** - має доступ до всіх даних та до керування доступом.
- **Оператор** - внесення заявок та редагування заявок.
- **Партнер (провайдер)** - перегляд своїх історій закриття потреб та актуальних заявок, ним заброньованих до виконання.
- **Представник громади** - внесення потреб населених пунктів, перегляд наявних та закритих потреб.
- **Функціонал:**
  - Локальні гравці залишають первинну заявку через публічну форму. Заповнена заявка додається в CRM, як первинна.
  - Оператори адмініструють заявки: створюють, редагують, додають деталі в процесі верифікації, змінюють статус активної заявки, резервують заявки конкретним провайдером, додають історію закриття по заявці (частинами, зокрема різними провайдерами), закривають заявки (на 100%) - архівують, переглядають історію заявок в розрізі конкретного клієнта чи провайдера, переглядають історію змін в заявці відносно етапів проходження, адмініструють довідники (створюють, редагують, видаляють записи).
  - Провайдери отримують сповіщення з системи про нову верифіковану заявку в рамках регіонів чи кластерів, які їх цікавлять.
  - Адміністратори переглядають аналітику по заявкам в розрізі бенефіціарів, провайдерів, здійснюють пошук, групування, фільтрування по конкретним полям таблиці заявок за заданим періодом.

#### 4.1.2. Публічна частина (сайт)

- **Функціонал:**
  - Сайт, розташований на субдоміні ldn.org.ua, з інтегрованою мапою та дашбордом.
  - Інтерактивна мапа дозволяє переглядати кожний населений пункт, верифіковані потреби, історію закриття потреб, контакти представника громади.
  - Дашборд - перелік заявок у вигляді таблиці з фільтрацією.
  - Закладена технічна можливість додавання графіків та діаграм в майбутньому.
- **Дизайн:**
  - Відповідає айденітиці та візуальним матеріалам замовника.
  - Зручний у користуванні, продуманий UX, підтримка роботи на мобільних девайсах.

#### 4.1.3. Мережа IP телефонії

- **Функціонал:**
  - Підтримка необхідного ПЗ та обладнання для роботи операторів.
  - Інтеграція з CRM для автоматичної ідентифікації номерів телефонів при вхідних дзвінках, створення нових заявок при дзвінках з нових номерів, можливість здійснювати вихідні виклики напряму з CRM.

### 4.2. Розробка нових компонентів

#### 4.2.1. Кабінет представника громади

- Розробка можливості введення потреб населених пунктів.
- Перегляд наявних та закритих потреб з датами.
- Адміністрування та верифікація потреб представником платформи LINK.
- Розширені можливості комунікації з операторами платформи LINK.
- Додаткова можливість комунікації з представниками інших громад.
- Можливість ознайомлення з шаблонами документів від ГО та передачу підписаних документів через кабінет.

- Можливість для адміністратора керувати видимістю даних в кабінеті відносно ролі представника в цій громаді.
- Додати інформацію про історію надходжень гуманітарної допомоги в громаду.

#### 4.2.2. Кабінет представника громадської організації

- Розробка можливості перегляду потреб на виконанні та виконаних.
- Важливі дати подій.
- Внесення додаткової інформації про закриті потреби, що будуть у публічному доступі.
- Додавання шаблонів документів для передачі громадам.
- Перегляд історії надходжень гуманітарної допомоги в розрізі громади.

#### 4.2.3. Публічна аналітика платформи LINK

- Розробка аналітичних дашбордів по кількості верифікованих, закритих та неактуальних потреб.
- Статистика по населених пунктах, потребах (верифікованих, задоволених, тих які втратили актуальність), громадах, періодах, виконавцях тощо.

#### 4.2.4. Розширення мережі IP телефонії

- Відкриття додаткових каналів для охоплення більшої частини деокупованих територій.
- Збільшення засобів комунікації (мобільні телефони), в рамках налаштування мультимедійної мережі
- Збільшення обладнання для IP-телефонії
  - До 20 sim-карток мобільних операторів (контрактне обслуговування оператора та IP-sim-картки у провайдера IP-телефонії)
- Об'єднання мобільних телефонів в одну мережу переадресацій і комунікацій.

#### 4.2.5. Інтерактивна карта

- Доопрацювання відображення потреб по населених пунктах.
- Доступ до розширеної інформації з системи при натисканні на населений пункт.
- Статистика по закритих потребах, дати закриття тощо.
- Додавання функціоналу для оптимізації логістики надавачу гуманітарної допомоги, наприклад можливість пошуку інших нас.пунктів зі схожими потребами по заданому маршруту

#### 4.2.6. Сайт, нові сторінки:

- **Команда** — відображення переліку членів команди проєкту та їхніх посад
- **Про нас** — загальна інформація про проєкт внесена у вільному форматі
- Вакансії
- Юридична допомога (замість кнопки Правова допомога) — містить інформацію про координацію юридичної допомоги
- Новини платформи
- Часті питання
- Підтримати
- Англійська версія сайту
- Вхід в особистий кабінет

#### 4.2.7. Додавання підтримки інших ролей в CRM (поточно юристів), для опрацювання призначених їм запитів

#### 4.2.8. Додати чат-бот на сайт для додаткового контакту з операторами мультिकанального call-центру

### 5. Технічні вимоги

#### 5.1. Технічні вимоги до CRM

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

#### 5.2. Технічні вимоги до Публічної частини

- Технічна реалізація для веб-сайту.
- Розташування на субдоміні link.ldn.org.ua.
- Популярна CMS для розробки, з вбудованою адмін панеллю.
- Збереження підключення веб-сайту до аналітики (Google Analytics та/або інших за запитом замовника).
- Адаптивна верстка для екранів різної ширини (десктоп, планшет, мобільний).
- Базова внутрішня пошукова оптимізація сайту (SEO).
- Коректна інтеграція з соціальними мережами (зокрема відображення поширених постів в соцмережах).
- Наявність SSL сертифікату (доступ по протоколу https, автоматичний редирект з http).
- Мови публічної частини - українська та англійська.
- Підтримувані браузерери - останні версії Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Opera.

#### 5.3. Технічні вимоги до IP-телефонії

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

### 6. Супутні послуги

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

## 7. Організаційні моменти

### 7.1. Підтримка виконаних робіт

#### 7.1.1. Допрацювання CRM

- Роботи по CRM завершені до 31 січня 2025 року.

- Підтримка: Внесення покращень на основі зворотного зв'язку від користувачів, регулярні оновлення та вдосконалення системи.

### **7.1.3. Кінцева дата запуску всієї екосистеми продукту**

- Вся екосистема продукту, описана в ТЗ, запущена до 31 січня 2025 року.
- Підтримка: Забезпечення стабільної роботи всіх компонентів системи, регулярний моніторинг та технічна підтримка.

## **7.2. Нові завдання**

### **7.2.1. Виявлення нових вимог**

- Завдання: Виявлення нових вимог до системи, аналіз потреб користувачів, складання технічної документації для нових компонентів.

### **7.2.2. Презентація та затвердження дизайну нових компонентів**

- Завдання: Розробка, презентація та затвердження дизайну кабінетів представника громади та громадської організації, публічної аналітики, інтерактивної карти, розширення мережі IP телефонії.

### **7.2.3. Розробка та інтеграція нових компонентів**

- Завдання: Розробка, тестування та інтеграція нових компонентів системи:
  - Кабінет представника громади.
  - Кабінет представника громадської організації.
  - Публічна аналітика платформи LINK.
  - Розширення мережі IP телефонії.
  - Доопрацювання інтерактивної карти.

### **7.2.4. Запуск нових компонентів в пілотному режимі**

- Завдання: Запуск нових компонентів в пілотному режимі, збір фідбеку від користувачів, внесення покращень на основі отриманого зворотного зв'язку.

### **7.2.5. Фіналізація нових компонентів та повномасштабний запуск**

- Завдання: Фіналізація нових компонентів на основі зворотного зв'язку від користувачів, повномасштабний запуск нових компонентів системи.

## **8. Вимоги до кандидатів**

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

Цей документ є технічним завданням для тендеру на підтримку та розбудову платформи LINK для координації гуманітарної допомоги та розвитку громад Херсонської та Миколаївської областей.