

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ

на надання послуг із розробки та технічної підтримки веб-ресурсів та електронних сервісів
ГО "Лабораторія законодавчих ініціатив"

1. Основне завдання.

ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ "ЛАБОРАТОРІЯ ЗАКОНОДАВЧИХ ІНІЦІАТИВ" (далі – ЛЗІ або Замовник), має намір відібрати надавача/ку або надавачів/ок послуг із розробки та технічної підтримки веб-ресурсів ЛЗІ, що включають:

- проведення аудиту вразливостей та технічних проблем веб-ресурсів та електронних сервісів Замовника;
- системне адміністрування (оновлення, виправлення помилок, налаштування після збоїв роботи та інше) онлайн-ресурсів Замовника;
- розробка додаткових веб-сторінок та модулів для онлайн-ресурсів Замовника;
- розробка та/або інтеграція, системне адміністрування і технічна підтримка програмного забезпечення для управління взаємовідносинами з контактами;
- підтримка хостингу, на якому розміщені онлайн-ресурси Замовника;
- технічна підтримка та обслуговування хмарних сервісів (зокрема, Google Workspace) та поштових клієнтів (зокрема, Gmail, Microsoft Outlook);
- інформаційно-консультаційні послуги з питань цифрової безпеки, автоматизації процесів, експлуатації програмного забезпечення, використання веб-ресурсів.

Перелік послуг не є вичерпним та може доповнюватися додатковими чи уточнюючими похідними завданнями для реалізації основного завдання за домовленістю між Замовником та надавачем/кою послуг, зокрема шляхом надання до виконання узгоджених технічних завдань, укладення відповідних договорів та/або змін і додатків до них.

Взаємодію з відібраним/ою/и надавачем/кою/ами послуг з боку ЛЗІ, у тому числі укладення деталізованих технічних завдань, оперативну постановку завдань, моніторинг їх реалізації та прийом результатів роботи тощо здійснюватиме Начальниця відділу комунікацій, адвокації та редакційно-видавничої роботи.

Для реалізації основного завдання планується відібрати надавача/ку або надавачів/ок послуг, який/а/і найкраще відповідатиме/уть вимогам, визначеним у розділі 4 технічного завдання, а також критеріям, визначеним у тендерній документації.

2. Очікувані обсяг та строк надання послуг.

Очікуваний строк початку та завершення надання послуг: серпень 2026 р. – вересень 2027 р.

Загальний обсяг надання послуг за цим технічним завданням оцінюється до 2000 людино-годин. Для кожного взаємоузгодженого технічного завдання обсяг надання послуг визначатиметься в людино-годинах окремо.

3. Умови співпраці.

Надавач/ка послуг працює незалежно і не є суб'єктом відносин "роботодавець-працівник/ця", партнером/кою, спільним підприємством чи агентом/кою ЛЗІ. Надавач/ка послуг самостійно несе відповідальність за декларування прибутків, несплату або несвоєчасну сплату податків і зборів відповідно до положень податкового законодавства України.

Оплата послуг здійснюватиметься за людино-годину роботи згідно з умовами договору.

4. Вимоги до надавачів/ок послуг.

Замовник очікує, що надавач/ка послуг повинен/на:

- мати право на здійснення діяльності, передбаченої цим технічним завданням (КВЕД: 62.02, 62.01);
- мати щонайменше 2-річний досвід діяльності з розробки програмного забезпечення та/або надання ІТ-послуг на дату кінцевого строку подання пропозицій, у тому числі:
 - підтримки веб-ресурсів на основі систем керування вмістом, зокрема WordPress, а також Webform, реалізованих із використанням сучасних бібліотек для побудови інтерфейсів користувача;

- розробки систем з обмеженим або захищеним доступом, що передбачав реалізацію, зокрема, автентифікації та авторизації користувачів, аудиту дій користувачів у системі, захисту даних від несанкціонованого доступу;
- розробки та/або інтеграції програмного забезпечення для управління взаємовідносинами з контактами;
- досвід надання відповідних послуг для організацій громадянського суспільства та/або проєктів міжнародної технічної допомоги є перевагою;
- розуміти та поділяти демократичні цінності, поважати права людини, сповідувати принципи рівності та недискримінації, відповідального ставлення до навколишнього середовища, суверенітету та територіальної цілісності України;
- бути готовим/ою до оперативного виконання завдань Замовника протягом узгодженого строку надання послуг.

Потенційний/а надавач/ка послуг повинен/на разом із заявкою на участь у тендері подати документи та резюме/портфоліо, що підтверджують його/її відповідність зазначеним вище вимогам, та бути готовим/ою відповісти на додаткові запитання за необхідності.

5. Вимоги до рівня сервісу.

Потенційний/а надавач/ка послуг повинен/на забезпечити приймання та обробку звернень Замовника щодо функціонування веб-ресурсів. Залежно від характеру проблеми звернення класифікуються за такими категоріями:

- Критичне — повна недоступність веб-ресурсів, недоступність ключового функціоналу, критичний збій форм, неможливість подання даних через форми, критичні помилки після оновлень або порушення працездатності адміністративної частини веб-ресурсу. Очікуваний строк першої відповіді — до 2 годин у робочий час. Орієнтовний строк усунення — до 1 робочого дня.
- Високої важливості — часткова недоступність функціоналу; помилки, що суттєво впливають на роботу користувачів, але не блокують її повністю. Очікуваний строк першої відповіді — до 1 робочого дня. Орієнтовний строк усунення — до 3 робочих днів.
- Планове — некритичні помилки, доопрацювання, зміни контенту, налаштувань або функціоналу. Очікуваний строк першої відповіді — до 1 робочого дня. Орієнтовний строк усунення — за погодженим планом робіт.
- Консультаційне — надання роз'яснень, консультацій, рекомендацій щодо роботи веб-ресурсу. Очікуваний строк першої відповіді — до 2 робочих днів. Орієнтовний строк надання фінальної відповіді — за потреби.

Конкретні строки усунення можуть уточнюватися залежно від складності проблеми, однак потенційний/а надавач/ка послуг зобов'язаний повідомити Замовника про очікуваний строк виконання під час надання першої відповіді.

6. Інші умови.

Учасник/ця тендеру бере до уваги та погоджується з тим, що Замовник залишає за собою право запитувати в учасників/ць тендеру додаткові документи та/або інформацію, що підтверджують відповідність окремих положень поданих ними документів вимогам та умовам оголошення про проведення тендеру.

Учасник/ця тендеру, надсилаючи документи для участі у ньому, підтверджує своє розуміння та згоду з тим, що Замовник може відхилити його/її тендерну пропозицію у випадку, якщо пропозиції інших учасників/ць тендеру міститимуть більш вигідні умови та що Замовник не обмежений у прийнятті будь-якої іншої пропозиції з більш вигідними для нього умовами.

Надіславши заявку на участь у тендері, потенційні надавачі/ки послуг засвідчують, що вони не є особами, зареєстрованими на території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя, окремих районів Донецької та Луганської областей та інших територій, визначених законодавством України тимчасово окупованими територіями України (далі — ТОТ), російської федерації та Республіки Білорусь, або юридичними особами, створеними внаслідок намагань російської федерації поширити своє законодавство на ТОТ, особами, які здійснюють свою діяльність з ТОТ, території російської федерації та Республіки Білорусь або особами, які на момент подання комерційної пропозиції проживають на вказаних територіях.