REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)

Nemocnice bez hranic, migrace a správa webu na platformě Wordpress

RFP zveřejnění

 - 30. 5. 2024

Poslední termín podání nabídky

 - 25. 6. 2024

Ohlášení vítěze

 - 3. 7. 2024

Kontakt:

Natália Trubanová

natalia.trubanova@prague.msf.org

Úvod

Organizace Lékaři bez hranic hledá zkušeného dodavatele pro zajištění správy a prípadně rozvoje stránek [www.](http://www.nemocnice-bez-hranic.cz)*[nemocnice-bez-hranic.cz](http://www.nemocnice-bez-hranic.cz)* na platformě WordPress. Potřebujeme partnera, který převezme plnou odpovědnost za provoz našeho webu, zajistí jeho bezproblémové fungování a rychlý a spolehlivý servis v případě potřeby.

O organizaci “Lékaři bez hranic”

Lékaři bez hranic jsou jednou z největších humanitárních a zdravotnických organizací na světě s projekty ve více než 70 zemích světa. Zaměřují se na poskytování krizové zdravotnické pomoci populacím postiženým válkami, přírodními katastrofami či nedostatkem základní zdravotní péče. Mezi hlavní cíle české kanceláře Lékařů bez hranic patří získávání finančních příspěvků, informování veřejnosti o práci organizace v krizových oblastech, a nábor nových spolupracovníků a spolupracovnic pro mise v zahraničí.

Hlavním cílem stránky nemocnice-bez-hranic.cz je právě získávání finančních darů pro naše mise, a to interaktivní formou vytváření vlastních nemocnic a nákupem zdravotního materiálu.

Proč nový poskytovatel webových stránek a aktuální stav

Důvody, proč jsme se rozhodli pro výběr nového poskytovatele servisu webových stránek jsou:

* Končící smlouva se současným poskytovatelem a jeho přechod z Wordpressu na vlastní řešení.
* Končící smlouva se současným dodavatelem nástrojů, které umožňují generování vlastních PDF certifikátů v rámci dárcovské cesty na webových stránkách.
* Aktuální web se potýká s několika technickými nedostatky, jako je pomalé propojení s dalšími službami na externích serverech (např. CRM systém nebo externí API k platbě).

V současné době systém webových stránek běží na CMS Wordpress ver. 4.9.8. V současné databázi aktuální webové stránky obsahují cca 8 publikovaných stránek s několika desítkami produktů v rámci jednotlivých nemocnic.

Další nástroje / systémy, které v rámci digitální strategie v současné době používáme jsou:

* Matomo (Konec H2/2023 jsme přecházeli z Google Analytics)
* Google TAG manager
* Meta Pixel pro reklamní kampaně na sociálních sítích
* UTM parametry pro vedení kampaní
* PPC: Google, Meta, Sklik, Youtube
* Emplify, Bitly
* YoastSEO pro SEO
* Civi CRM pro ukládání informací o našich dárcích (řešení pouze pro českou část Lékařů bez hranic)

Služby, které nám poskytují jiné strany:

* tvorba vastních PDF certifikátů
* správa darovacích formulářů
* správa analytických nástrojů a PPC kampaní
* správu CIVI CRM

Cílové skupiny a role webových stránek

Cílové skupiny našich webových stránek jsou:

* Široká veřejnost v ČR
* Dárci – stávající, potenciální

Webové stránky plní hlavně fundraisingové cíle dle celkové strategie kanceláře, fundraisingového oddělení i samotného digitálního rozvoje. Primárním úkolem je získávání darů ze soukromých zdrojů, a to ať už stávajících, tak i od nových dárců (pravidelné/jednorázové dárcovství).

Do určité míry splňují i komunikační cíle v rámci základního pilíře fungování organizace, a to přinášení svědectví. Tato informovanost a povědomí by mělo vést k darování.

Cíle a výzvy webových stránek

Hlavními cíli a výzvami webových stránek jsou:

* Zmapování problémů.
* Výběr nového hostingu a migrace na nové servery.
* Tvorba a implementace nového řešení pro tvorbu PDF certifikátů pro dárce dle stávající vizuální identity.
* Oprava technických nedostatků, které zhoršují celkovou zkušenost na webu v rámci darování jako např. pomalé přesměrování z darovacího formuláře na platební bránu.

Rozsah spolupráce s dodavatelem

Rozsah spolupráce, který očekáváme od dodavatele:

* Komplexní analýza stavu webových stránek, dle které zjistíme jejich aktuální stav. Analýza se týká celé technické části, nezahrnuje tedy marketingový výkon, ani desing, ale zahrnuje například:
	+ rychlost
	+ chyby
	+ aktuálnost
	+ zabezpečení
	+ a další technické analýzy
* Odpovědnost za správné fungování webových stránek.
* Pokračování ve stávajícím CMS Wordpress.
* Aktualizace zastaralých technických řešení vedoucích k optimalizaci dárcovské zkušenosti a zabezpečení dle aktuálních výzev.
* Údržba technického zajištění webových stránek a zajištění podpory dle dohodnutých SLA v rámci jakýchkoliv komplikací ať už na straně dodavatele či externích dodavatelů.
* Přenos webových stránek na novou hostingovou službu dle doporučení dodavatele (více v kapitole ‘Hosting’).
* Aktivní spolupráce.

Technické požadavky

Analýza a migrace

Dodavatel je schopen převést webové stránky na nový hosting a mít je plně pod svou kontrolou, aniž by došlo k narušení jejich provozu. Dodavatel rovněž zajistí vygenerování PDF certifikátů v rámci darovací cesty a technické řešení nezbytné pro řádné fungování webových stránek.

Maintenance

Dodavatel převezme plnou odpovědnost za fungování webových stránek tak, aby byl v budoucnu zajištěn jejich hladký provoz. Zároveň je dodavatel schopen poskytnout rychlou pomoc dle dohodnutých SLA při výskytu jakýchkoliv komplikací a na jejich řešení bude aktivně spolupracovat s organizací.

Security

Od dodavatele očekáváme návrh a implementaci „best practices“ ohledně zabezpečení webu z pohledu přenosu dat, odolnosti proti BOTům či jiným bezpečnostním výzvám na dnešním internetu, např.:

* HTTPs
* Zabezpečení vstupních polí formulářů
* Zabezpečení přenosu citlivých dat z formuláře do DB a CRM
* Odolnost před jiným ohrožením jako např. XSS, XXE, Injection, Path Traversal atd.

Dodavatel je po převzetí zodpovědný za úroveň zabezpečení (security) dodaného řešení včetně dodaných plugins (dodatečných funkcionalit), self-developed částí či 3rd party dodaných řešení.

Hosting

Dodavatel dodá list požadavků na hosting a jeho řešení. Očekáváme konzultaci a „best practices“ v procesu výběru finálního hostingového řešení.

Naše obecné požadavky na hosting jsou:

* Spolehlivost
* Výkonost
* Support

Implementace

Dodavatel navrhne plán procesu předání webových stránek ve spolupráci s předchozím dodavatelem a poskytovatelem hostingu.

Dodavatel dodá seznam požadavků, které požaduje ze strany naší organizace Lékařů bez hranic, aby bylo převzetí a migrace hostingu webových stránek optimální.

Dodavatel předá seznam požadavků na předchozího dodavatele a poskytovatele hostingu pro plné převzetí kontroly nad stránkou.

Migrace

Dodavatel zmigruje kompletní webové stránky z aktuálního hostingu na nový dle domluvy s organizací. Součástí migrace jsou i části současných webových stránek:

* Obsah
* Aktuálně běžící kampaně
* Propojení analytických nástrojů a jejich implementací (ve spolupráci s partnery a 3. stranami)
* Souborový systém

Součástí migračního procesu musí být analýza aktuálně používaných URL (path), aby nedošlo k výpadku vedených kampaní či jiných závislých aktivit v momentě nasazení nového řešení webových stránek.

Předání řešení webových stránek

Akceptační testy

Podmínkou předání řešení webových stránek je úspěšné dokončení akceptačních testů. Dodavatel dodá návrh seznamu akceptačních testů.

Finální rozsah akceptačních testů musí být potvrzen ze strany organizace Lékaři bez hranic.

Akceptační testy provádí organizace Lékaři bez hranic ve spolupráci s dodavatelem.

Předání

Součástí nabídky je bezchybné předání všech řešení od předchozího dodavatele novému a to vč. implementace vlastních řešení v případě potřeby. Po nasazení nových řešení je dodavatel schopný poskytnout školení pro organizaci, a to hlavně nastanou-li změny v rámci:

* Práce v CMS
* Práce se SEO
* Propojení analytických nástrojů

Školení je možné provést formou online, či offline. Rozsah není předem specifikován. Důležité je, aby Know-How nového řešení webových stránek bylo předáno ze strany dodavatele organizaci Lékaři bez hranic.

Dokumentace

Dodavatel předá dokumentaci k:

* CMS
* Architektura celého řešení

Finanční rozpočet a cenová nabídka

Naše organizace je plně financovaná ze zdrojů soukromých dárců. Dobře postavená cenová nabídka založená na transparentnosti jednotlivých položek je pro nás zásadní. Více informací o tom, jak jsme financováni naleznete zde <https://www.lekari-bez-hranic.cz/finance.>

Na tento projekt, převzetí a migraci webových stránek, jsme vyčlenili rozpočet v maximální výši **50 000 Kč včetně DPH**.

Cenovou nabídku prosím rozdělte na následující položky:

* Analýza všech technických nedostatků a problémů aktuálního webu.
* Migrace webového řešení (CMS, plugins (dodatečné funkcionality), analytics connectors atd.).
* Práce (implementace a nasazení webového řešení vč. řešení technických problémů zmíněných výše v dokumentu, obsah + struktura, migrace dat, propojení analytik + SEO atd.)
* Post support(ideálně nacenit kalkulovanou cenu za jeden rok).
* Vývoj (API pro CRM CIVI, atd.).
* Ostatní položky, které nepokrývá tento výčet.

Rozdělení cenové nabídky lze modifikovat dle dodavatele. Důležitá je pro nás transparentnost jednotlivých položek.

Rozvoj webu v budoucnu - není součástí RFP

Naším plánem do budoucna je další rozvoj webových stránek, např. s větším důrazem na gamifikaci a e-shopifikaci.

Několik funkcí, o kterých do budoucna uvažujeme:

* Počáteční výběr 3 úrovní nemocnic.
* Možnost přechodu na vyšší úroveň, jakmile bude vybraná nemocnice naplněna.
* Geografické umístění nemocnic na mapě.
* Vytvoření avatarů pro dárce a jejich přiřazení k různým pozicím v nemocnici (např. lékař, řidič, zdravotní sestra atd.).

Možnost spolupracovat s námi na následném vývoji (technické možnosti implementace funkcí, poradenská funkce a know-how) je pro nás bonusovým aspektem a nepožadujeme jeho zahrnutí do vaší nabídky. Protože však takový vývoj v budoucnu plánujeme, rádi bychom vybrali dodavatele, který by byl schopen a ochoten s námi na tomto vývoji spolupracovat.

Časový plán

Naší ambicí je mít plnou kontrolu nad webovými stránkami do srpna 2024 s možným odkladem vyřešení problémů na pozadí, které fatálně neovlivňují chod webových stránek.

Přepokládaný časový plán je následující:

* 30. 5. 2024 - zveřejnění RFP
* 10. 6. 2024 - termín odeslání dotazů od dodavatele
* 14. 6. 2024 - termín na odpovědi na vaše dotazy
* **25. 6. 2024 - poslední termín pro podání vaší nabídky**
* 3. 7. 2024 - vyhlášení vítěze
* 8. 7. 2024 - předpokládaný termín sepsání kontraktu
* 30. 7. 2024 - kompletní převzetí správy a odpovědnosti za web

Kontakty

Hlavní kontakt v tomto projektu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Digital Fundraising Manager | Natália Trubanová | 733666232 | natalia.trubanova@prague.msf.org |

Dalšími účastníky projektu jsou:

|  |  |
| --- | --- |
| Head of Fundraising | Alena Novotná |
| Digital Fundraising Specialist | Petr Korčák |
| Konzultant | Josef Miléř |

Instrukce k podání

Termín podání vaší nabídky je 25. 6. 2024.

Forma podání vaší nabídky je online na emailovou adresu: natalia.trubanova@prague.msf.org.

Hlavním kontaktem a dotazy k RFP dokumentu / procesu, či jiným nejasnostem prosím:

* Natália Trubanová
* Telefonicky na: 733 666 232
* Emailem: natalia.trubanova@prague.msf.org

Seznam požadavků nutných k účasti v RFP

Prosíme o vyjádření se k tomuto dokumentu, zejména k bodům:

* *“Rozsah spolupráce s dodavatelem”*
* *“Technické požadavky”*
* *‘’Předání řešení webových stránek’’*
* *“Časový plán”*
* Budeme rádi za vyjádření k bodu*‘’Rozvoj webu v budoucnu’’*

Nezbytnou součástí účastí v tomto tendru jsou následující požadované informace:

* Název organizace/firmy, adresa, email, telefon, webové stránky
* Kontaktní osoby
* Historie zkušenosti s implementací webových stránek v rozsahu podobném tomuto projektu
* Reference (vaše projekty) - vyberte minimálně tři (či více) s odkazem na web
* Jakým projektovým způsobem přistoupíte k tomuto projektu (popis procesu)

Důležité termíny

* Termín pro odeslání vašich dotazů k nejasnostem je 10. 6. 2024
* Termín pro odeslaní odpovědí na vaše dotazy je 14. 6. 2024
* Poslední termín pro podání vaší nabídky je 25. 6. 2024
* Vyhlášení vítěze je 3. 7. 2024

Hodnotící kritéria

Hodnotící kritéria tohoto RFP jsou:

* Nabízené řešení viz. kapitola *“Technické požadavky”*
* Zkušenosti a reference uvedené v kapitole “*Instrukce k podání*”
* Soulad s naším časovým plánem
* Cena

Za Lékaře bez hranic je důležité najít partnera, který nás bezpečně provede celým procesem migrace webových stránek na nový hosting, dokáže vyřešit veškeré komplikace spojené s aktuálním řešením a bude aktivním a spolehlivým partnerem organizace.