REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)

Web redesign & development

RFP zveřejnění

- 3.10. 2023 -

Termín Q&A

- 1.11. 2023 -

Termín podání nabídky a workshopů

- 15.11. 2023 -

Ohlášení vítěze

- 1.12. 2023 -

Kontakt:

Josef Miléř

720 752 367

josef.miler\_ext@prague.msf.org

Úvod

Organizace Lékaři bez hranic hledá dodavatele řešení nových webových stránek. Jedná se o kompletní redesign současných webových stránek [www.lekari-bez-hranic.cz](https://www.lekari-bez-hranic.cz/) (včetně subdomén [darujte.lekari-bez-hranic.cz](https://darujte.lekari-bez-hranic.cz/) a [forms.lekari-bez-hranic.cz/infovecer](https://forms.lekari-bez-hranic.cz/infovecer)) v rozsahu implementace zcela nového řešení.

Nové řešení má přinést flexibilní future-proof digitální fundraisingový, komunikační a náborový nástroj, který naplní výzvy a cíle tohoto projektu. Dále nové řešení reflektuje „best practices“ v oblastech designu, obsahové strategie, UX/UI, analytiky a accesibility.

Hledáme spolupráci se zkušeným dodavatelem na re-design, implementaci, migraci a nasazení nového řešení webových stránek včetně následného post-supportu.

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 nábor nových spolupracovníků a spolupracovnic pro mise v zahraničí, získávání finančních příspěvků a informování veřejnosti o práci organizace v krizových oblastech.

Proč nové webové stránky a aktuální stav

Důvody, proč jsme se rozhodli pro redesign současných webových stránek jsou:

* Současný vzhled webových stránek je nevyhovující, potřebujeme nový design, který bude v souladu s naší aktuální vizuální identitou (definovaná v brand manuálu)
* Nynější struktura je přehnaně komplikovaná. Web by měl působit jednoduše, čistě, přesto ale moderně a interaktivně.
* Je velmi těžké se v prostoru stávajícího webu zorientovat. Potřebujeme, aby se v nich uživatelé dokázali snadno pohybovat. Internetové stránky by je měly přirozeně navádět především k (pravidelnému) dárcovství, přihlášení se na informační večery (pro zájemce a výjezdy na misi) a také k aktualitám z naší práce v terénu.
* Systém CMS je nyní velmi složitý. Přidávání nového obsahu – ať už se jedná o články, fotografie nebo videa – musí být jednodušší. Nízká flexibilita možnosti nasazení změn reflektující aktuální dění (například nenadálé zemětřesení a s ním související vypsání krizové sbírky) je také problém.
* Nízká flexibilita ve smyslu práce s analytickými nástroji, nasazování donorských formulářů, možnosti A/B testů, práce se SEO, CTA, vedení kampaní, mobile-friendly ranking factor a dalších strategií spojených s funkcemi našeho webu: fundraising, HR a komunikace.
* Nedostatečná funkce “hledej” v prostoru webových stránek

V současné době systém webových stránek běží na CMS Druppal rel. 7. jehož EOF byl prodloužen do 01/2025, ale práce v něm je silně nevyhovující.

V současné databázi aktuální webové stránky obsahují cca 2800 publikovaných stránek a 500 ve stavu nepublikované.

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 (Facebook) pixel pro reklamní kampaně na sociálních sítích
* UTM parametry pro vedení kampaní
* PPC: Google, Meta, Sklik, Youtube
* CookieBot (zvažujeme jeho další použití)
* Emplify, Bitly
* SEO využíváme částečně
* Civi CRM pro ukládání informací o našich dárcích (řešení pouze pro českou část Lékařů bez hranic) (od [www.ixiam.com](http://www.ixiam.com))
* DAM Orange Logic jako mezinárodně centralizovanou DB medií ([www.orangelogic.com](http://www.orangelogic.com))
* Exposure, ArcGIS, Eventbrite, ISSUU, Mailchimp
* Vedle hlavní domény ([www.lekari-bez-hranic.cz](https://www.lekari-bez-hranic.cz/)) používáme i nasledující subdomény:
  + [darujte.lekari-bez-hranic.cz](https://darujte.lekari-bez-hranic.cz/) pro správu a prezenci formulářů pro jednorázové a pravidelné dárce. Sem směřují odkazy z tlačítka “DARUJTE” či z jiných CTA. Tato subdoména je propojena s CIVI CRM pro ukládání informací o dárcích, kteří přispějí naší organizaci prostřednictvím vystavených formulářů.
  + [forms.lekari-bez-hranic.cz](https://forms.lekari-bez-hranic.cz/) pro správu a zobrazení formuláře registrace na pravidelné infovečery. Tato subdoména nabízí management registrovaných na konkrétní infovečer.

Partneři, se kterými v současné době v rámci webových stránek spolupracujeme jsou:

* [www.kofein.cz](http://www.kofein.cz) pro správu analytických nástrojů
* [www.c10.cz](http://www.c10.cz) pro správu subdomén, support
* [www.ixiam.com](http://www.ixiam.com) pro správu CIVI CRM
* [www.vas-hosting.cz](https://www.vas-hosting.cz/) současný hosting partner

Cílové skupiny a role webových stránek

Cílové skupiny našich webových stránek jsou:

* Široká veřejnost v ČR a do určité míry v SR
* Dárci – stávající, potenciální
* Zájemci/kyně o práci v MSF (doma i v zahraničí – na humanitární mise) z ČR a SR
* Zaměstnanci/kyně MSF CZ
* Neziskové organizace v ČR, státní instituce, různí partneři MSF CZ, média a novináři

Webové stránky plní či mají plnit následující role:

* Komunikační
  + Prezentující v rámci vizuální identity Lékařů bez hranic
  + Informační o našich aktivitách, vizi, misi
  + Spolupracující s dalšími kanály – sociální média, newslettering
* HR (náborovou)
  + Pro zájemce o práci v Čechách v kanceláři Lékařů bez hranic
  + Pro zájemce o spolupráci na misích v zahraničí z Čech a ze Slovenska
* Fundraisingovou
  + Strategie a správa získávání darů ze soukromých zdrojů (pravidelní / jednorázoví dárci)

Cíle a výzvy nových webových stránek a reference

Hlavními cíli a výzvami nových webových stránek jsou:

* Vystavět graficky designově profesionální web, který implementuje naší aktuální vizuální identitu
* Intuitivní a jednodušší práce v CMS – zpřístupnění změn a vytváření stránek pro širší spektrum uživatelů (i pro méně technické zdatné) a zároveň zachování možnosti specificky upravovat funkčnost a vzhled webových stránek pro technicky zdatnější uživatele.
* Jednoduchost, jasnost a orientace uživatele v prostředí sitemap, které podpoří naše marketingové cíle a zároveň zvýší četnost zobrazení našeho webu ve výsledcích webových vyhledavačů
* Zvýšení nezávislosti na dodavateli řešení webových stránek, což má za následek maximalizaci procenta prováděných změn na webových stránkách vlastními zdroji bez zásahu dodavatele
* Zvýšení přístupu našich webových stránek k co nejširšímu spektru našeho obyvatelstva a usnadnění orientace (accessibility)
* Vytvoření marketingově/fundraisingově robustního systému, který doplňuje/propojuje další kanály jako FB, IG, YT, X prostřednictvím implementace SEO, zvýšením mobile-friendly ranking faktoru, flexibilním vedení kampaní, zvýšení prokliků na naše webové stránky, zvýšením počtu CTA aktivit, jednoduchou strukturou atd. Takto nastavený systém podporuje rozšiřování dárcovské báze (uložené v CRM), udržování a péči o současnou dárcovskou bázi.

Naší referencí a inspirací jsou následující webové stránky:

* [www.medicisenzafrontiere.it](https://www.medicisenzafrontiere.it/)
* [www.msf.org](https://www.msf.org/)

Rozsah spolupráce s dodavatelem

Rozsah spolupráce, který očekáváme od dodavatele:

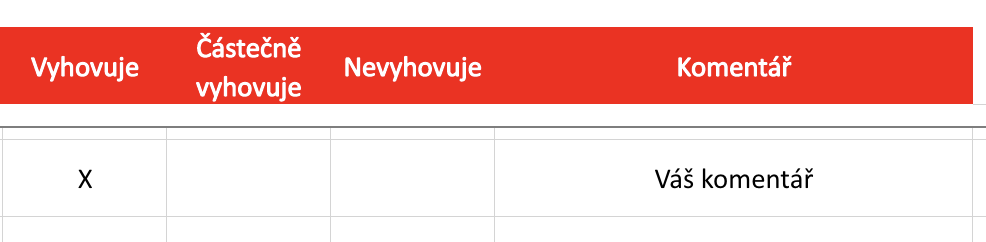
* Implementace nového řešení webových stránek aktuální domény [www.lekari-bez-hranic.cz](https://www.lekari-bez-hranic.cz/) (včetně subdomén [darujte.lekari-bez-hranic.cz](https://darujte.lekari-bez-hranic.cz/) a [forms.lekari-bez-hranic.cz/infovecer](https://forms.lekari-bez-hranic.cz/infovecer))
* Implementace aktuální vizuální identity dle přiloženého brand manuálu
* Implementace požadavků dle přílohy “M*SF\_RFP\_technical\_requirements.xlsx*”
* Implementace CMS, struktury webu, homepage, header, footer atd.
* Obsahová strategie:
  + Dodavatel v roli konzultanta – vytvoření optimální struktury webu na základě UX/UI auditu / “best practices”
  + Dodavatel v roli konzultanta – rozšíření/doplnění stávající digitální (obsahové) strategie
* SEO strategie:
  + Dodavatel v roli konzultanta – vytvoření SEO strategie
* Marketingová digitální strategie:
  + Dodavatel v roli konzultanta – zhodnocení/rozšíření stávajících digitálních marketingových nástrojů, zejména pro využití ve fundraisingu
  + Dodavatel v roli konzultanta – analýza současně používaných analytických nástrojů pro vytvoření optimálního fundraisingového nástroje
* Propojení aktuálně používaných nástrojů / systémů s novým řešením webových stránek
* Migrace dat:
  + Dodavatel zmigruje obsah původních webových stránek v rozsahu dle kapitoly “*Migrace*” (v tomto dokumentu)
* Spuštění nového řešení webových stránek
  + Dodavatel aktivně spolupracuje v procesu nasazení a spuštění nového řešení webových stránek v rozsahu dle kapitoly “*Spuštění*” (v tomto dokumentu)
* Očekáváme „best practices“ přínos ze strany dodavatele
* Aktivní spolupráce
* Dodavatel v roli konzultanta – kde spolehlivě hostovat naše webové řešení (více v kapitole “*hosting*”)

Technické požadavky

Technické požadavky tohoto projektu jsou uvedené v příloze “*MSF\_RFP\_technical\_requirements.xlsx*”.

Prosím projděte dokument a zaškrtněte, zda-li jste schopni dodat konkrétní požadavek, či nejste, či pouze částečně. Ve sloupci “Komentář” máte prostor se k požadavku vyjádřit, pokud bude potřeba.

* **Vyhovuje** – Dodavatel je schopen požadavek dodat v plném rozsahu
* **Částečně vyhovuje** – Dodavatel je schopen dodat požadavek pouze částečně. V komentáři dodavatel doplní detail (rozsah požadavku, jaký je schopen dodat, substituci daného požadavku atd.)
* **Nevyhovuje** – Dodavatel požadavek není schopen dodat (v komentáři se může dodavatel k požadavku vyjádřit)



Dokument “*MSF\_RFP\_technical\_requirements.xlsx*” obsahuje dva listy požadavků:

1. RFP – Technické požadavky – zde naleznete seznam konkrétních jednotlivých požadavků
2. RFP – Komplexní požadavky – zde naleznete seznam požadavků, které jsou seskupeny do širších témat např. Events, Donate, HR atd.

Security

Od dodavatele očekáváme návrh a doporučení dle „best practices“ ohledně zabezpečení webu z pohledu přenosu dat, odolnosti proti BOTům či jiným atakům ze strany internetu, např.:

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

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

Hosting

Dodavatel dodá list požadavků na hosting 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 vzniku nových webových stránek.

Dodavatel dodá seznam požadavků, které požaduje ze strany naší organizace Lékařů bez hranic, aby byl proces nasazení nových webových stránek optimální.

Migrace

Dodavatel zmigruje následující části současných webových stránek:

* Obsah aktualit (cca 2000 aktualit)
* Aktuálně běžící kampaně
* Aktuálně vypsané události
* Propojení analytických nástrojů a jejich implementací (ve spolupráci s naším partnerem)
* Souborový systém

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

Spuštění

Spuštění (swap) nového řešení webových stránek provede dodavatel.

Dodavatel aktivně spolupracuje na ověření funkčnosti nových spuštěných webových stránek.

Dodavatel předloží plán spuštění a následné kroky, které je potřeba provést, aby proces spuštění minimalizoval výpadek webových stránek na minimum.

Post support

Součástí tohoto tendru je post support spolupráce, která začíná běžet po spuštění nového řešení webových stránek. Rozsah post support spolupráce je následující:

* Aktivity spojené se zajištěním aktuálnosti nového řešení webových stránek:
  + Release upgrades
  + Sub release updates
  + Security hot fixes
* Aktivity spojené s opravami nalezených bugs
* Aktivity spojené s know-how. Případy, kdy budeme potřebovat dovyjasnit konkrétní funkcionality webu spojené s prací v CMS, SEO, či API konektoru

Usilujeme o dlouhodobou spolupráci a vytvoření partnerského vztahu mezi naší organizací a dodavatelem.

Předání řešení nových 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.

Školení

Součástí nabídky řešení webových stránek je školení, které zahrnuje:

* 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
* API konektor do Media Server “Orange Logic”
* API konektor do CIVI CRM

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>

Cenovou nabídku prosím rozdělte na následující položky:

* **Produkt** webové řešení (CMS, plugins (dodatečné funkcionality), analytics connectors atd.)
* **Práce** (implementace a nasazení webového řešení, obsah + struktura, migrace dat, úropojení analytik + SEO atd.)
* **Post support** (ideálně nacenit kalkulovanou cenu za jeden rok)
* **Vývoj** (API pro CRM CIVI, API pro Orange Logic Media DB atd.)
* **Ostatní** položky, které nepokrývá tento výčet

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

Časový plán

Naším ambicí je spustit nové webové stránky 1Q/2024 s možným posunutím do 2Q/2024.

Přepokládaný časový plán je následující:

* 3.10. 2023 - zveřejnění RFP
* 3.10. - 15.11. 2023 - workshopy s prezentací vašeho řešení (více v bodě “*Workshopy*”)
* 1.11. 2023 - termín odeslání dotazů od dodavatele k vyjasnění procesu RFP
* 8.11. 2023 - termín na odpovědi na vaše dotazy
* **15.11. 2023 - termín pro podání vaší nabídky**
* 1.12. 2023 - vyhlášení vítěze
* 31.12. 2023 - předpokládaný termín sepsání kontraktu
* 31.3. 2024 - spuštění nového řešení webových stránek (ideálně)
* 30.6.2024 - spuštění nového řešení webových stránek (poslední termín)

Kontakty

Hlavním kontaktem v tomto projektu je:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| Project Manager | Josef Miléř | 720 752 367 | [josef.miler\_ext@prague.msf.org](mailto:josef.miler_ext@prague.msf.org) |

Dalšími účastníky projektu jsou:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Project owner, General Director | Sylva Horáková |
| Head of Human Resources | Pavla Teplá |
| Head of Communication | Tomáš Bendl |
| Communication | Adéla Farkač |
| Head of Fundraising | Alena Novotná |
| Fundraising | Petr Korčák |

Instrukce k podání

Termín podání vaší nabídky je **15.11. 2023**.

Forma podání vaší nabídky je online na emailovou adresu: [josef.miler\_ext@prague.msf.org.](mailto:josef.miler_ext@prague.msf.org)

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

* Josef Miléř
* Telefonicky na: 720 752 367
* Emailem: [josef.miler\_ext@prague.msf.org](mailto:josef.miler_ext@prague.msf.org)

Seznam požadavků nutných k účasti v RFP

Prosíme o vyjádření se ke všem technickým požadavkům v naší příloze “*MSF\_RFP\_technical\_requirements.xlsx*” (více v bodě “*Technické požadavky*”)

Prosíme o vyjádření se k tomuto dokumentu, pokud je z Vaší strany potřeba, zejména k bodům:

* “*Rozsah spolupráce*”
* “*Časový plán*”
* “*Technické požadavky*”

Nezbytnou součástí účastí v tomto tendru jsou následující požadované informace:

* Název organizace/firmy, adresa, email, telefon, www
* 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
* Zkušenosti v jednotlivých oblastech jako např. Design, CMS, Analytics atd.
* Jakým projektovým způsobem přistoupíte k tomuto projektu (popis procesu)

Důležitou součástí vyhodnocení vaší nabídky bude:

* Workshop s prezentací vašeho řešení (více v bodě “*Workshopy*”)

Důležité termíny

* Termín pro odeslání vašich dotazů k nejasnostem je 1.11. 2023
* Termín pro odeslaní odpovědí na vaše dotazy je 8.11. 2023
* **Termín pro podání vaší nabídky je 15.11.2023**
* Workshopy s prezentací vašeho řešení 3.10. - 15.11. 2023
* Vyhlášení vítěze je 1.12. 2023

Hodnotící kritéria a workshopy

Hodnotící kritéria tohoto RFP jsou:

* Rozsah spolupráce, jaký může dodavatel nabídnout viz. kapitola “*Rozsah spolupráce*”
* Zkušenosti a reference uvedené v kapitole “*Instrukce k podání*”
* Soulad s naším časovým plánem
* Cena
* Výstup z přílohy “*MSF\_RFP\_technical\_requirements.xlsx*”

Za Lékaře bez hranic je důležité najít partnera, který nás bezpečně provede celým procesem nasazení nového webu, bude aktivní, nabízet jiné pohledy, doporučovat, využívat svého know-how k tomu, abychom společně vybudovali web, který bude splňovat očekávání popsané v bodě “*Cíle a výzvy nových webových stránek a reference*”.

Workshopy

Součástí RFP procesu jsou workshopy s dodavateli. Obsahem workshopů je bližší seznámení s řešením dodavatele (hlavně CMS), případně DEMO nabízeného řešení.

Workshopy mohou probíhat online (s případnou možností záznamu setkání) či offline.

Předběžná agenda

* Představení dodavatele, jeho zkušenosti, know-how, digi marketing atd.
* Představení CMS a celkového řešení nových webových stránek
* Přístup dodavatele k procesu celého projektu
  + Fáze projektu
  + Předběžný časový plán
  + Potřebná spolupráce ze strany Lékařů bez hranic
* Finanční nabídka (pokud již bude připravena, není podmínkou)