

Вих. № 01042026

від 01 квітня 2026 року

Благодійна організація «Благодійний фонд «Ветеран Хаб++» оголошує конкурс на надання послуг з інтеграції та впровадження CRM.

## Інформація про замовника

- **Назва організації:** Благодійна організація «Благодійний фонд «Ветеран Хаб++».
- **Статус:** Неприбуткова організація.
- **Діяльність:** З 2018 року [Veteran Hub](#) дбає про добробут українських ветеранів, ветеранок та їхніх близьких. Сьогодні це національна мережа, яка надає послуги ветеранам, ветеранкам та їхнім близьким, розвиває [Аналітичний центр](#), де проводить дослідження, на основі яких створює [Рішення](#) для покращення добробуту ветеранів/ок та їхніх близьких по всій країні.

## Істотні умови договору

1. **Предмет:** Розроблення, інтеграція та налаштування CRM-системи для БО «БФ «Ветеран Хаб++».
2. **Період розроблення та інтеграції:** 14.04.2026 – 30.06.2026
3. **Звітність:** Виконавець зобов'язаний інтегрувати та налаштувати CRM-систему, а також забезпечити безпеку даних.
4. **Умови оплати:** післяплата, або 50% передплати / 50% по завершенню послуг
5. **Не розглядаємо:** CRM, пов'язані з росією або білоруссю, зокрема AmoCRM, Bitrix24, Planfix, 1C:CRM.

## Вимоги до учасників/ниць конкурсу

Мінімальні вимоги:

- Юридична особа або ФОП 3-ї групи з досвідом аналізу потреб замовника, інтеграції та налаштування CRM-системи, а також навчання співробітників/ць.
- Підрядники з підтвердженим досвідом впровадження CRM-систем та реалізації комплексних цифрових рішень.
- Очікуваний досвід:
  - впровадження CRM-систем (не менше 2–3 завершених проєктів), налаштування або розроблення систем для управління зверненнями;
  - робота з багаторівневими системами ролей та доступів;
  - інтеграція CRM із зовнішніми сервісами (месенджери, телефонія, Google-сервіси тощо);
  - налаштування автоматизації бізнес-процесів;
  - робота з аналітикою та побудовою дашбордів у CRM та суміжних системах.

- Надати пропозиції кількох CRM-систем, які відповідають запиту.
- Надати варіанти річної підписки на використання CRM-системи.
- Перевагою буде досвід роботи з міжнародними організаціями та неприбутковими організаціями.
- Відсутність зв'язків із країною-агресором — росією, а також білоруссю.

## Порядок подачі пропозицій

Для участі у конкурсі просимо надати документи та інформацію відповідно до Додатку 2.

Кінцевий термін подачі пропозицій: 15 квітня 2026 року, до 18:00.

Загальний перелік завдань та вимог — у Додатку 1 (Технічне завдання) до цього оголошення.

Валюта та оплата: договір укладається у національній валюті України (гривні). Вартість пропозиції розраховується за курсом НБУ на день укладення договору. Оплата здійснюється відповідно до умов договору.

Пропозиції надсилати на електронну пошту [k.makedon@veteranhub.com.ua](mailto:k.makedon@veteranhub.com.ua) з темою листа: «Комерційна пропозиція розроблення та інтеграції CRM 2026».

Голова Правління Благодійної організації  
«Благодійний фонд «Ветеран Хаб ++»

Івона КОСТИНА

Організація-замовник: БО «БФ «Ветеран Хаб»

Період виконання: термін виконання та повної інтеграції CRM-системи — до 2.5 місяців (75 робочих днів); завершення не пізніше 30 червня 2026 року)

## **Основні вимоги та цілі CRM**

Тип програмного забезпечення: CRM-система для автоматизації процесів.

Головна мета впровадження — створення єдиної захищеної системи управління взаємодією з клієнтами/ками, яка забезпечує повний облік звернень, відстеження змін у стані клієнта/ки (добробуту) та підвищення якості надання послуг через структуровану роботу команди, а також безпеку зберігання даних клієнтів/ок та організації.

## **Для чого буде використовуватися CRM**

CRM-система має стати основним інструментом для щоденної роботи команд, що взаємодіють з клієнтами й клієнтками. Вона забезпечить реєстрацію та обробку звернень, координацію роботи спеціалістів/ок різних напрямів, ведення комунікації з клієнтами/ками в єдиному середовищі та фіксування результатів наданих послуг. Також система буде використовуватися для збору та аналізу даних щодо звернень і послуг, відстеження навантаження на команду та формування звітності для ухвалення управлінських рішень.

## **Технічні вимоги**

CRM-система повинна підтримувати роботу команди з понад 80 користувачів і користувачок із можливістю подальшого масштабування та підключення тимчасових користувачів/ок з обмеженим доступом. Важливою вимогою є наявність багаторівневої системи ролей із чітким розмежуванням доступів та ізоляцією даних між напрямками. Система має забезпечувати ведення єдиної бази клієнтів/ок та звернень, підтримувати омніканальну комунікацію через месенджери та телефонію, а також інтегруватися з Google-сервісами.

Окрему увагу слід приділити можливості автоматизації процесів, зокрема створенню задач, нагадуванням та збору зворотного зв'язку. CRM повинна мати інструменти для формування аналітики та дашбордів. Зберігання даних має здійснюватися у хмарному середовищі з дотриманням вимог безпеки, включаючи двофакторну автентифікацію, аудит дій користувачів/ок та контроль доступу до даних.

## **Підсумок**

Впровадження CRM-системи об'єднає роботу всіх підрозділів в єдиній системі, оптимізує процеси взаємодії з клієнтами/ками та підвищить ефективність обробки звернень. Система стане основним інструментом для управління послугами, забезпечить прозорість процесів, контроль якості та створить основу для подальшого розвитку організації через аналітику та дані.

---

Виконавець інтеграції та налаштування має відповісти на такі стратегічні питання:

- які основні етапи впровадження;
- вартість послуг з інтеграції, впровадження та налаштування;
- вартість обслуговування за період інтеграції;
- вартість технічної підтримки по завершенню інтеграції;
- термін інтеграції та налаштування;
- чи передбачено навчання команди;
- чи передбачено технічну підтримку після впровадження CRM;
- рекомендації щодо захисту даних клієнтів/ок.

## Оцінювання пропозиції

Оцінювання комерційних пропозицій підрядників здійснюватиметься на основі комплексного аналізу відповідності запропонованого рішення вимогам технічного завдання, якості підходу до реалізації, а також вартості та строків впровадження.

1. Вартість впровадження та володіння системою:

- вартість впровадження CRM-системи;
- вартість ліцензій (за користувачів або функціонал);
- вартість підтримки та супроводу;
- наявність прихованих витрат.

2. Відповідність запиту та технічному завданню:

- можливість реалізації логіки роботи зі зверненнями;
- підтримка ролей та багаторівневої системи доступів;
- можливість ізоляції даних між напрямками;
- відповідність архітектури системи завданням організації;
- повнота покриття функціональних вимог.

3. Безпека даних:

- наявність двофакторної автентифікації;
- ведення журналу дій користувачів/ок;
- можливість розмежування доступів;
- контроль доступу до чутливої інформації;
- можливість обмеження експорту даних.

4. Досвід та експертиза підрядника:

- досвід впровадження CRM-систем;
  - досвід реалізації складних проектів з ролями та доступами;
  - досвід роботи з інтеграціями;
  - релевантність попередніх проектів.
-

5. Запропонована CRM-система та її функціонал:

- гнучкість та масштабованість системи;
- можливість кастомізації;
- наявні обмеження;
- відповідність системи моделі роботи (не лише sales CRM, а підтримка роботи зі зверненнями).

6. Інтеграції та технічна реалізація:

- можливість інтеграції з месенджерами, телефонією та Google-сервісами;
- реалістичність реалізації інтеграцій;
- стабільність та підтримка інтеграцій.

7. Аналітика та звітність:

- можливість побудови дашбордів;
- гнучкість звітності;
- доступність даних для аналізу;
- можливість формування кастомних звітів.

8. Додаткові фактори:

- готовність до подальшого розвитку системи;
  - рівень підтримки після впровадження;
  - швидкість реагування підрядника;
  - загальне враження від співпраці.
-

Форма пропозиції на надання послуг із впровадження та інтеграції CRM

## **1. Інформація про учасника/цю**

1.1. Назва організації / ПІБ ФОП:

1.2. ЄДРПОУ / ІПН:

1.3. Контактна особа (ПІБ, посада):

1.4. Email та номер телефону

1.5: Посилання на сайт, соціальні мережі:

1.6. Досвід роботи (роки):

1.7. Посилання на сайт/портфоліо (за наявності):

## **2. Досвід інтеграції CRM**

2.1. Перелік схожих і вже реалізованих проєктів (мінімум 2–3 проєкти зі схожими інтеграціями та налаштуваннями).

2.2. Рекомендації, щодо безпеки особистих даних та налаштувань.

## **3. Пропозиція для інтеграції та впровадження CRM**

3.1. Опис підходу, щодо інтеграції та налаштування. Основні етапи:

- ознайомлення з технічним завданням
- аналіз бізнес-процесів
- пропозиція та рекомендація щодо вибору CRM
- показ демоверсії
- інтеграція та налаштування
- стратегічні сесії команд з налаштування
- тестування налаштованої CRM
- навчання команди
- звітність та акти виконаних робіт

3.2. Які послуги входять до інтеграції:

- чи входять супровід та підтримка після інтеграції у вартість
  - як розраховуються
-

3.3. Склад команди (ПІБ та ролі експертів/ок, які будуть залучені):

3.4. Ризики та заходи з їх мінімізації (Як ви забезпечите конфіденційність даних проекту?)

#### 4. Фінансова пропозиція

Загальна вартість послуг національній валюті \_\_\_\_\_ грн. (еквівалент у USD)

Назва послуги/активності	Ліцензії	Вартість	Залучені спеціалісти/ки

#### 5. Попередній план виконання робіт

Етап №1 (Назва)	Кількість робочих днів	Дата завершення фінальний дедлайн	Тиждень 1	Тиждень 2	Тиждень 3...
1.1 Назва активності ...					
Етап №2 ...					
2.1 Назва активності ...					