

Caiet de sarcini

la înaintarea ofertelor privind achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic al paginilor web a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene, Misiunilor diplomatice și Oficiilor Consulare..

Instituția:	Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene al Republicii Moldova
Localitate:	mun. Chișinău, Moldova
Referințe:	Servicii de mentenanță și suport tehnic a paginilor web a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene, Misiunilor Diplomatice și Oficiilor Consulare.
Tipul contractului:	Contract Servicii

I. Obiective specifice:

MAEIE va contracta un operator economic care va oferi servicii de mentenanță și suport tehnic a paginilor web a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene, Misiunilor Diplomatice și Oficiilor Consulare.

Cadrul normativ: Paginile oficiale trebuie să fie menținute cu respectarea riguroasă a tuturor cerințelor minimale impuse și obligatorii în conformitate cu Hotărârea de Guvern nr. 188 din 03.04.2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet, publicat în Monitorul oficial nr. 70-71 nr. 227 din 06.04.2012;

Administratorul conținutului informațional: Serviciul diplomația publică, comunicare strategică și interacțiunea cu presa

Furnizorii de informații: subdiviziunile structurale ale MAEIE și MDOC

Operator tehnologic: Prestatorul (proiectare, mentenanță și suport tehnic) și Serviciul tehnologia informației și securitate cibernetică (găzduirea pe server)

Cerințe specifice care urmează a fi livrate de către Prestator:

1. Prezentarea unei analize cu reprezentanții beneficiarului în vederea definitivării cerințelor referitoare la structura paginilor web și a conținutului, precum și a temei grafice a acestora;
2. Prestatorul va efectua cel puțin 2 ședințe obligatorii de analiză la sediul beneficiarului sau în format de video conferință pentru stabilirea detaliilor de conținut în conformitate cu cerințele detaliate ale acestuia și va întocmi specificațiile de analiză care vor fi avizate de către Beneficiar;

3. Realizarea compatibilității cu sisteme de operare ale terminalelor mobile, tablete, smartphone;
4. Organizarea unei sesiuni de instruire a administratorilor de conținut și a administratorilor de site;
5. Integrarea sistemului cu Microsoft Single sign-on și autentificare bifactorială pentru accesul sancționat al administratorilor și operatorilor de conținut;
6. Servicii aferente perioadei de mentenanță din punct de vedere al conținutului site web, în conformitate cu specificațiile tehnice;
7. Paginile vizate vor fi structurate în site public disponibil tuturor utilizatorilor și module interne specializate, oferite de Prestator prin care va putea fi administrat, actualizat și modificat cu ușurință, de către utilizatori cu rol de administrator sau operatori autentificați ca atare în sistem prin cont de utilizator și parolă;
8. Proiectarea paginilor trebuie să îndeplinească cerințele de compatibilitate și accesibilitate acceptate drept standarde internaționale în domeniu;
9. Propunerile grafice trebuie să creeze un concept vizual unitar și recognoscibil, iar imaginea vizuală trebuie să respecte prevederile Brandbook-ului Guvernului Republicii Moldova, care poate fi descărcat aici (hyperlink);
10. Site-urile vor conține search engine cu filtre și vor oferi suport pentru optimizare SEO;
11. Paginile oficiale vor avea facilități pentru:
 - gestiunea compartimentelor, meniurilor și sub-meniurilor;
 - gestiunea conținutului de tip Știri, inclusiv cu suport pentru RSS Feed;
 - *Gestiunea conținutului de tip Bibliotecă de documente, inclusiv a nivelului de securitate a acestora; bibliotecă publică (tratate bilaterale și multilaterale);;*
 - gestionare și prezentare elemente de calendar;
 - facilitare de traducere automatizată multilingvă a conținutului;
12. Paginile web trebuie să aibă un design care să permită redimensionarea elementelor afișate în funcție de rezoluția utilizată (tabletă, laptop, computer, telefon);
13. Paginile web trebuie să se încarce în maxim 5 secunde; optimizarea vitezei de încărcare a paginilor se poate face inclusiv prin utilizarea mecanismelor page-catching;
14. Manual de utilizare și administrare va fi livrat în limba română atât în format electronic (CD/DVD) cât și pe suport hârtie;

15. Prestatorul va asigura personal competent, cu experiență relevantă pentru realizarea activităților necesare menționate în prezentul caiet de sarcini și specificații tehnice, la un nivel de calitate corespunzător. Cerințele impuse în prezentul caiet de sarcini vor fi considerate minimale;
16. Pentru a-și îndeplini rolul pe parcursul prestării serviciilor, Prestatorul trebuie să demonstreze capacitatea privind implementarea de site-uri web prin prezentarea și prestarea serviciilor cu ajutorul a cel puțin 2 experți tehnici cu studii superioare absolvite cu diplomă de licență în domeniul TIC sau tehnic (electronic, telecomunicații, informatic, cibernetic sau echivalent) și experiență profesională de cel puțin 3 ani în activități de dezvoltare, configurare, instalare, testare și întreținere pachetelor software și aplicațiilor, precum și design web;
17. Prestatorul se obligă să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor la care are acces, prevederile legale de prelucrare și protecție a datelor cu caracter personal, precum și a datelor și informațiilor care provin din executarea obligațiilor contractuale;
18. Elaborarea modului Search API sau similar, care să permită căutarea după cuvinte cheie (denumire, tip, stat, data semnării, data adoptării, organizație internațională, etc.) din fișierele xml / json.

Specificații a serviciilor de proiectare, mentenanță și suport tehnic al MAEIE și al MDOC în anul 2021

	Proiectare, mentenanță și suport tehnic a paginilor web a MAEIE și MDOC	Termen de realizare	Comentarii
	Asigurarea suportului tehnic comprehensiv (excluzând perioada de lucrări de mentenanță și perioada de intervenție a STISC, responsabil de găzduirea paginilor web), după următorul algoritm: 1.1. Recepționarea solicitărilor din partea MAEIE și MDOC exclusiv în forma scrisă prin intermediul adresei de email: web@mfa.gov.md; 1.2. Contabilizarea numărului de solicitări recepționate după criteriile expuse mai jos, cu prezentarea către MAEIE a raportului lunar pentru luna precedentă în prima decadă a lunii curente: • MAEIE – pentru 12 luni, cu indicarea numerică în fiecare lună • MDOC (evidența pentru fiecare ambasadă) – pentru 12 luni, cu indicarea numerică în fiecare lună Raportul urmează a fi perfectat în forma tabelară conform <i>anexei nr 1</i>. 1.3. Solicitățile formulate cu titlu „Urgent” urmează a fi examinate în decurs de 4 ore; 1.4. Solicitățile ordinare urmează a fi examinate în decurs de 1 (una) zi lucrătoare; 1.5. Solicitări complexe urmează a fi examinate în curs de până la 3 zile lucrătoare, iar în cazul în care procesarea unei solicitări necesită mai mult timp – se va informa solicitantul cu precizarea timpului necesar pentru examinarea soluției tehnice; Agentul economic va indica numerele de telefon mobil de contact pe care să poată fi apelat când apar situații urgente de schimbare / adăugare de conținut (text/poza/grafic/banner/link) sau corectare a unor erori. Toate solicitările subdiviziunilor MAEIE de adăugare/modificare conținut se vor face direct de către companie prin intermediul adresei de e-mail în modul stabilit.	Proces continuu, pe parcursul anului	
1.			

2.	Elaborarea ghidului pentru utilizatorii din cadrul MDOC pentru plasarea conținutului pe paginile MDOC și organizarea unei sesiuni de instruire cu personalul responsabil de actualizarea informației - elaborarea ghidului – sfârșitul lunii mai - organizarea sesiunii de instruire – luna iunie *Din data de 1 iunie 2021, persoanele autorizate din cadrul MDOC vor avea posibilitatea să actualizeze în mod independent secțiunile „Comunicat de presă” și informațiile textuale din rubricile tematice pe site-urile misiunilor. Agentul economic va oferi în continuare asistență pentru efectuarea lucrărilor tehnice specifice.	Semestrul I	
3.	Asigurarea actualizărilor de bază pentru platforma tehnologică, a modulelor aferente sistemului și toate actualizările de securitate necesare pentru buna funcționare a site-ului	Proces continuu, pe parcursul anului	
4.	Asigurarea cu două puncte unice de contact la data semnării contractului	Proces continuu, pe parcursul anului	
5.	Monitorizarea continuă a funcționalității platformelor web a MAEIE și MDOC	Proces continuu, pe parcursul anului	

6.	Asigurarea unei comunicări prompte la problemele raportate de MAEIE sau MDOC și asigurarea funcționării paginilor web în regim normal	Proces continuu, pe parcursul anului	
7.	Mentineră dialogului sistematic cu Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, instituția responsabilă de găzduirea paginilor guvernamentale web și raportarea trimestrială la MAEIE (Serviciul tehnologia informației și comunicațiilor la ithelp@mfa.gov.md și Serviciul diplomația publică, comunicare strategică și interacțiune cu presa la press@mfa.gov.md) a interacțiunilor respective	Proces continuu, trimestrial, 4 rapoarte pe an	
8.	Analiza riscurilor pentru identificarea și ulterior eliminarea vulnerabilităților	Proces continuu, pe parcursul anului	
9.	Identificarea și ulterior eliminarea greșelilor existente pe platformele web cu informarea MAEIE (Serviciul tehnologia informației și comunicațiilor la ithelp@mfa.gov.md și Serviciul diplomația publică, comunicare strategică și interacțiune cu presa la press@mfa.gov.md)	Proces continuu, pe parcursul anului	
10.	Optimizarea conținutului la actualizările arhitecturii Drupal.	Proces continuu, pe parcursul anului	
11.	Plasarea conținuturilor complexe (modificare rubrici, completare cu banere etc.) doar din sursele autorității contractante (@mfa.gov.md)	Proces continuu, pe parcursul anului	

12.	Îndeplinirea la solicitare a altor sarcini care pot apărea ad-hoc și țin de deservirea tehnică și de conținut a platformelor web	Proces continuu, pe parcursul anului	
13.	Îmbunătățirea performanței de încărcare a paginilor prin optimizarea site-ului, inclusiv la versiunea mobilă	Proces continuu, pe parcursul anului	
14.	Controlul asigurării periodice a copiilor de rezervă automatizată pentru platformele web (executate și găzduite de STISC) cu informarea lunară a Serviciului tehnologia informației și comunicațiilor	Proces continuu, pe parcursul anului	
15.	Asigurarea completării registrului modificărilor efectuate de către administrator și utilizatori, inclusiv evidența strictă a personalului cu drepturi de acces a platformelor web ale MAEIE și MDOC conform anexei	Proces continuu, pe parcursul anului	
16.	Elaborarea recomandărilor pentru dezvoltarea continuă a site-ului MAEIE pe termen scurt, mediu și lung, inclusiv participarea la definirea unui aspect reînnoit a siteului existent	Proces continuu, pe parcursul anului	
17.	Agentul economic va plasa conținutul la toate rubricile pentru site-ul MAEIE și al MDOC, cu excepția rubricilor „Comunicate de presă”, și secțiunilor statice care pot fi actualizate de către colaboratorii misiunilor sau MAEIE	Proces continuu, pe parcursul anului	

18.	Asigurarea tehnică a certificării paginilor web cu certificate SSL (https) de securitate care să asigure protocoale criptografice și schimbul de informații prin intermediul siteului MAEIE	Proces continuu, pe parcursul anului	
19.	Comunicarea online va fi bi-direcțională, în sensul că site-urile vor permite nu doar emiterea de informații ci și preluarea de feedback. Elaborarea secțiunilor-formulare online cu respectarea protocoalelor criptografice de securitate: - Serviciul protocol diplomatic de stat: pentru obținerea cartelelor de acreditare și înregistrarea vehiculelor în serie specială; - Serviciul diplomație publică, comunicare strategică și interacțiune cu presa: pentru depunerea dosarelor de acreditare a jurnaliștilor străini; - Serviciul resurse umane și contencios: pentru depunerea dosarelor candidaților pentru stagiere în cadrul MAEIE Pentru cei cu deficiențe vizuale, site-ul va avea posibilitatea de a mări caracterele de redare	Proces continuu, pe parcursul anului	
20.		Proces continuu, pe parcursul anului	

Anexă: Tabelul de evidență a numărului de solicitări procesate în procesul de mentenanță a site-ului MAEIE, anul 2021

Nr.	Instituția diplomatică	serviciului	Website	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie	decembrie	total
1.	Ministerul Externe și Europene	Afacerilor și Integrării	mfa.gov.md													
2.	Ambasada Moldova în Republica Italiană	Republicii	italia.mfa.gov.md													
3.	Consulatul General al Republicii Moldova în orașul Milano (Republica Italiană)	Republicii	milano.mfa.gov.md													
4.	Consulatul Republicii Moldova în orașul Padova (Republica Italiană)	Republicii	padova.mfa.gov.md													
5.	Ambasada Republicii Moldova în Republica Populară Chineză	Republicii	china.mfa.gov.md													
6.	Ambasada Republicii Moldova în România	Republicii	romania.mfa.gov.md													
7.	Ambasada Republicii Moldova în Ucraina	Republicii	ucraina.mfa.gov.md													
8.	Consulatul Republicii Moldova cu sediul în orașul Odesa (Ucraina)	Republicii	odesa.mfa.gov.md													

9.	Ambasada Moldova în Spaniei	Republicii în Regatul	spania.mfa.gov.md																	
10.	Ambasada Moldova în Federală Germania	Republicii în Republica	germania.mfa.gov.md																	
11.	Consulatul General al Republicii Moldova în orașul Frankfurt pe Main Republica Federală Germania		frankfurt.mfa.gov.md																	
12.	Ambasada Moldova în Ungaria	Republicii	ungaria.mfa.gov.md																	
13.	Ambasada Moldova în Federația Rusă	Republicii	rusia.mfa.gov.md																	
14.	Ambasada Moldova în Republica Austria	Republicii	austria.mfa.gov.md																	
15.	Ambasada Moldova în Republica Franceză	Republicii	franta.mfa.gov.md																	
16.	Ambasada Moldova în Regatul Belgiei	Republicii	belgia.mfa.gov.md																	
17.	Ambasada Moldova în Republica Elenă	Republicii	grecia.mfa.gov.md																	
18.	Ambasada Moldova în Republica Lituaniană	Republicii	lituania.mfa.gov.md																	
19.	Ambasada Moldova în Republica Portugheză	Republicii	portugalia.mfa.gov.md																	

[illegible]

41.	Consulatul General al Republicii Moldova în orașul Istanbul (Republica Turcia)	istanbul.mfa.gov.md																		
42.	Reprezentata Permanentă a Republicii Moldova pe lângă Consiliul Europei (Strasbourg)	coe.mfa.gov.md																		
43.	Reprezentata Permanentă a Republicii Moldova pe lângă oficiul ONU la New York	rponuny.mfa.gov.md																		
44.	Consulatul General al Republicii Moldova în orașul Dubai (Emiratele Arabe Unite)																			
45.	Republica Moldova în Republica Argentina																			
46.	Republica Moldova în Republica Ghana																			
47.	Republica Moldova în Republica India																			
48.	Consulatul General al Republicii Moldova în orașul Barcelona (Regatul Spaniei)																			
49.	Consulatul General al Republicii Moldova în orașul Nisa (Republica Franceză)																			

Anexa: Registru de evidență strictă a personalului cu drepturi de acces a platformelor web ale MAEIE și MDOC

Nr. d/o	Prenumele, numele, instituția	Funcția, angajării	locul	Nivel de acces	Data eliberării accesului	Temeiul
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

Ofertarea întregului pachet de servicii din prezentul Caiet de sarcini este obligatorie, neofertarea unuia sau mai multor servicii conduce la declararea ofertei ca fiind neconformă sau incompletă.

Conducătorul grupului de lucru:

Eugeniu REVENCO



Ghenadie Codreanu, Membru

Maria Melnic, Membru

Roman Ciurac, Membru

Ion Zaharia, Secretar

Daniel Vodă, Expert

Andrei Frunză, Expert