

TERMENI DE REFERINȚĂ
privind serviciile de design și dezvoltare a paginii web
a Direcției generale asistență medicală și socială
(www.dgams.md)

Informații generale

Prezentul caiet de sarcini (termeni de referință) face parte din documentația de atribuire și stabilește cerințele solicitate ofertanților pe baza cărora aceștia își vor elabora propunerile tehnice și cele financiare.

Versiunea paginii WEB www.dgams.md trebuie să fie una multilingvă (română și rusă, engleză la necesitatea de activare) și funcțională pe cele mai uzuale dispozitive utilizate la moment de internet, inclusiv este obligatorie posibilitatea rulării paginii pe dispozitive mobile (versiunea mobilă).

Toată documentația de proiect trebuie perfectată în limba română. Comunicarea cu Beneficiarul va fi efectuată în limba română.

Instruirea tuturor categoriilor de utilizatori a Beneficiarului va fi efectuată în limba română pentru un grup de maximum 4 persoane identificați de utilizatori.

Ofertantul va pregăti și prezenta 2 versiuni alternative de design grafic al paginii web oficiale, iar Beneficiarul va selecta una din ele (*preferată*) și în caz de necesitate va ajusta (*efectua modificări în design*) până la acceptul final.

Activitățile de proiectare, dezvoltare și implementare a paginii WEB www.dgams.md (cu excepția instruirilor și garanției post implementare) nu va depăși 30 zile calendaristice.

Dezvoltarea paginii va fi efectuată în cadrul a două etape, valoarea totală a contractului este estimată la suma de 16 666,00 lei fără TVA, prima etapă va include: (i) Serviciile de dezvoltare a conceptului de design al paginii web va fi WordPress sau alte aplicații asemănătoare și ușor de utilizat, (ii) Corespunderea design-ului pentru pagini și subpagini cu stilul ales; (iii) Programarea paginii web, implicit specificat ulterior în acest document.

Cerințe referitoare la Stilul și design-ul paginii web

Stilul grafic, conceptul vizual și design-ul artistic al paginii web trebuie să reflecte scopul paginii de a asigura o comunicare eficientă și transparentă cu publicul țintă prin informarea rapidă și concludentă a vizitatorilor privind cele mai importante știri și evenimente din domeniul medical și social la nivel de municipiul Chișinău.

Design-ul paginii-web oficiale trebuie să asigure:

1. amplasarea efectivă a diferitelor tipuri de informație;
2. accesul efectiv al utilizatorilor cu nivele diferite de instruire și pregătire tehnică la conținutul diferitelor compartimente și rubrici ale paginii-web;

3. logica perceperii și căutării informației;
4. reflectarea logică a informației și structurii paginii-web pentru diferite programe de vizualizare și monitoare cu rezoluții diferite.

Pagina-web va avea pagina principală simplă și ușor de înțeles care să asigure reflectarea celor mai operative informații și navigarea pe structura resurselor informaționale și a serviciilor.

Sporirea gradului de securitate a informației expuse contra atacurilor din exterior cât și a introducerii, în mod întâmplător sau intenționat, a informației eronate și ștergerii materialelor de către utilizatorii cu drepturi privilegiate în cadrul sistemului de administrare.

Luând în considerare conținutul informativ complex al paginii web, este necesar să fie elaborat un mecanism de navigare bazat pe logica intuitivă care să permită vizitatorilor ușor și comod să se orienteze pe pagina web în funcție de interesele fiecărui grup țintă, efectuând un număr minim de acțiuni pentru a obține informația dorită.

Design-ul paginii web trebuie să aibă o structură simplă și ușor de înțeles care să asigure reflectarea celor mai operative informații și o navigare comodă, să permită încărcarea rapidă a conținutului pe dispozitivul utilizatorului și invers din dispozitivul acestuia în pagina web (pentru rubricile unde este permisă această posibilitate).

Exemple de referință pentru site:

- <https://healthcareaustralia.com.au/>
- <https://caritas.md/>
- <https://casmed.md/>
- <https://cna.md/>

Să fie prevăzută posibilitatea de a introduce modificări în structura paginii web și în elementele design-ului acesteia de către administratorii paginii web.

Pagina web va dispune de o versiune adaptată pentru dispozitivele mobile. Proiectarea paginii web pentru dispozitivele mobile înseamnă navigare simplă, clară, accesibilă care pune în legătură utilizatorul cu ceea ce caută.

Analiza publicului țintă al paginii web online

Potențialii vizitatori ai paginii web online:

- Beneficiarii serviciului de asistență medicală și socială;
- Jurnaliști și reprezentanți mass-media din Republica Moldova;
- Potențialii beneficiari ai serviciilor prestate de Direcție și instituțiile din subordine;
- Locuitorii municipiului Chișinău;
- Angajații structurilor de asistență medicală și socială.

Potențialii vizitatori ai paginii web pot fi vorbitori de mai multe limbi. Pentru optimizarea procesului de dezvoltare și mentenanță a paginii web online la nivel de interfață va fi implementate limbile – română, rusă și engleză ce vor avea interfețe separate. Ținând cont că pe pagina web vor fi încărcate materiale în mai multe limbi, va fi necesară afișării corectă a conținutului și funcționarea sistemului de căutare care va permite găsirea articolelor și a materialelor anexate în următoarele limbi:

- limba română;
- limba rusă;
- limba engleză.

De asemenea, site-ul trebuie adaptat pentru persoane cu deficiențe de vedere și auz prin posibilitatea măririi textului și cursorului; transformarea textului în fișier audio, rularea acestuia sub formă de voce; modificarea culorilor alb-negru.

Exemplu de asemenea panou poate fi urmarit pe pagina web a Ministerului muncii și protecției sociale (<https://social.gov.md/>).

Structura site-ului

Structura zonei publice – reprezentare text

Structura definitivă a zonei publice a site-ului va fi stabilită de comun acord cu beneficiarii proiectului în procesul de executare a lucrărilor. Structura prealabilă conține următoarele compartimente:

➤ **DESPRE NOI**

- Ce facem noi?
- Conducerea
- Structura (organigrama Direcției, unde sunt incluse toate Secțiile)
- IMSP Municipale și spitale, cu accesarea link-ului care te va redirecționa pe site-ul instituției medicale (plus plasarea adițională a centrelor prietenoase)
- Direcțiile teritoriale de asistență socială
- Centrul de găzduire și orientare pentru persoanele fără domiciliu stabil

➤ **PAGINA BENEFICIARULUI**

- Serviciile și prestațiile acordate cu descrierea separată a acestora
- Depunerea cererii online (Documente/formulare/modele de cereri de descărcat)
- Depunerea reclamațiilor

➤ **MANAGEMENT**

- Strategii/programe/planuri de activitate/Rapoarte de activitate

Добавлено примечание ([u1]): Utilizatorii paginii pot fi persoane cu deficiențe de vedere/auz, etc., este necesar posibilitatea măririi/majorării fontului /textului, cursor mărit; transformarea textului în fișier audio, rularea acestuia sub formă de voce; modificarea culorilor alb-negru

Добавлено примечание ([u2]): Modulul acesta, l-aș uni cu cel de-al 2., cu următoarele submodule:
1. Ce facem noi?
2. Conducerea
3. Structura
4. IMSP Municipale...cu accesarea link-ului care te va redirecționa pe site-ul instituției medicale
5. Direcțiile teritoriale...
6. Centru ..

Добавлено примечание ([u3]): De adăugat Legislația

Добавлено примечание ([D4R3]):

- Control intern managerial
- Legislația

➤ TRANSPARENȚĂ

- Posturi vacante
- Achiziții
 - Planuri achiziții publice
 - Anunțuri de intenție
 - Anunțuri de participare
 - Rapoarte
- Rapoarte privind transparența decizională
- Consultări publice (???)
- Bugetul
- Deplasări de serviciu

➤ MASS-MEDIA

- Comunicate
- Noutăți/Evenimente
- Galerie Foto
- Galerie Video

➤ CONTACTE

- Contacte
- Audiență

Cerințe minime privind fiabilitatea și productivitatea paginii-web:

1. Viteza de generare a paginii (timpul de răspuns) la frecvența medie pe zi de vizitare a paginii web oficiale nu trebuie să depășească 5 secunde la o conexiune de tip DSL cu viteză de până la 5 Mbs, timpul recomandabil fiind 0,6-0,8 secunde (din considerentele numărului de vizitatori a paginii-web oficiale pentru perioada de o lună, o zi și concomitent);
2. Număr mediu de utilizatori concurenți suportați să fie de 500;
3. Număr minim de cereri/minut suportate să fie de 500; Disponibilitate 99.9% (sau 24/7 exclusiv perioadele de mentenanță);
4. Capacitatea de a răspunde într-un timp rezonabil unui număr de cel puțin

Добавлено примечание ([u5]): Este necesar

*Pagina beneficiarului, care va conține:
Serviciile și prestațiile acordate cu descrierea separată a acestora,
Documente/formulare/modele de cereri de descărcat, precum și
posibilitatea de a depune cereri online
Modalitatea de depunere a reclamațiilor*

- 50.000 de vizitatori unici pe lună pentru pagina de internet;
5. Capacitatea de a suporta cel puțin 15 de utilizatori interni cu diverse roluri inclusiv de administrare;
 6. Capacitatea de a suporta perioade lungi de trafic intens;
 7. Soluționarea automată a erorii „404 – documentul nu a fost găsit”. Pagina respectivă trebuie să conțină elementele informative: mesajul de eroare și referință la harta paginii-web oficiale, protecție la completarea eronată a câmpurilor în formele HTML: în cazul unei completări greșite trebuie să se afișeze mesajul care indică eroare de completare a câmpului, precum și caseta cu bare ce va sugera datele corecte;
 8. Protecția contra erorilor premeditate la completarea de către utilizator a datelor din câmpurile formelor HTML: formele HTML nu trebuie să permită executarea unor script-uri introduse în ele.

Sistemul de gestiune a conținutului informațional al paginii-web oficiale

Sistemul de gestiune a conținutului informațional trebuie să asigure:

1. posibilitatea de introducere/editare/ștergere de către persoane autorizate a informațiilor textuale și grafice de conținut;
2. posibilitatea de modificare a meniului paginii-web oficiale, inclusiv a compartimentelor și sub-compartimentelor pe nu mai puțin de trei niveluri de includere;
3. definirea unui model implicit de construire a paginii-web oficiale pentru fiecare compartiment;
4. pagina web va fi configurată în limba română și rusă cu posibilitatea de a adăuga și limba engleză;
5. meniul principal și informația esențială trebuie să fie tradusă în limbile română, rusă și engleză, iar acțiunile ulterioare în pagină cu referire la traducerea articolelor se vor efectua de către administratorii paginii;
6. posibilitatea de a defini diferite grupuri de utilizatori a paginii web oficiale care să posede drepturi diferite (setate arbitrar) de creare/modificare/ștergere/publicare a conținutului informațional al paginii web oficiale, a structurii sale și a elementelor funcționale;
7. posibilitatea de urmărire și înscriere în registre de sistem (loggo-uri) a tuturor acțiunilor întreprinse de fiecare utilizator al sistemului de gestiune a conținutului informațional;
8. posibilitatea de efectuare a arhivării complete (back-up), atât a componentei de conținut informațional al paginii-web oficiale, cât și

- a celei de program, existența unor proceduri de restabilire;
9. livrarea unui ghid practic pentru administratorii conținutului informațional.

Modificarea formatării HTML presupune modificarea aspectului exterior al elementelor informaționale cu utilizarea HTML și a stilurilor (modelelor) standarde pentru pagina-web oficială – CSS. Sunt supuse modificărilor doar acele caracteristici ale elementelor informaționale pentru care este prevăzută modificarea.

Modificarea structurii presupune posibilitatea de modificare a caracteristicilor de amplasare reciprocă a elementelor informaționale în pagină fără operarea cu limbile de programare web.

Trebuie să existe posibilitatea de a opera următoarele manipulări cu elementele informaționale ale fiecărui sub-compartiment:

1. modificarea caracteristicilor: denumire, înștiințarea;
2. modificarea textului HTML al descrierii complete și modificarea de construcție a paginii prin HTML sau într-un format separat;
3. legătura cu alte elemente informaționale: alte tipuri de elemente informaționale, fișiere pentru descărcare, alte resurse Internet, pagini interne ale paginii-web oficiale;

La elaborarea, menținerea și administrarea paginilor-web oficiale, se vor conduce de legislația în vigoare și standardele naționale în domeniul asigurării securității informaționale și protecției informației.

Cerințe față de Ofertant

La concurs pot participa companii specializate în prestarea serviciilor informatice rezidente în Republica Moldova (*sau care dispun de sucursale permanente pe teritoriul Republicii Moldova*).

Persoanele juridice interesate trebuie să expedieze oferta tehnică și de preț care să conțină:

- Descrierea detaliată a întreprinderii (experiență, resurse umane, capacități manageriale și tehnice în domeniu, etc.);
- Portofoliul companiei cu indicarea proiectelor similare implementate;
- Oferta tehnică detaliată propusă cu estimarea activităților;
- Perioada de garanție și asistență tehnică;
- Alte documente relevante.