

## CAIET DE SARCINI

### 1. SERVICII DE MENTENANȚĂ TEHNICĂ A WEBSITE-ULUI WWW.OMBUDSMAN.MD anul 2020

#### Servicii necesare pentru funcționarea eficientă a web site-ului:

1. Menținerea site-ului pe server
2. Suport tehnic al serverului
3. Suport tehnic al site-ului web, care include:
  - a. Actualizarea platformei Wordpress a site-ului după ce a fost analizată noua versiune a platformei.
  - b. După fiecare analiză a noii versiuni Wordpress, prezentarea unui raport care demonstrează cum acest upgrade poate influența sistemul existent.
  - c. Verificarea corespunderii actualizărilor platformei pe care este dezvoltat site-ul web cu software de pe server
  - d. Verificarea corespunderii actualizărilor software de pe server cu platforma pe care este dezvoltat site-ul web
  - e. Monitorizarea funcționării în timp real a site-ului
  - f. Restaurarea site-ului în caz de cădere
  - g. Disponibilitatea pentru colaborarea cu serviciul Poștă Electronică și Găzduire Web I.P. „Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică”
  - h. Utilizarea unui sistem de bug tracking și de suport on-line (Help Desk-ticket sistem)
4. Asigurarea copierii de rezervă (back-up) a modulelor informaționale de program ale paginii web oficiale cu utilizarea dispozitivelor tehnico-tehnologice speciale și a complexelor de programe
5. Disponibilitatea pentru întâlniri în Oficiul Avocatului Poporului în caz de incidente critice sau în mod regulat
6. Promovarea SEO
7. Urmărirea recomandărilor World Wide Web Consortium (W3C) (<http://www.w3c.org>) privind calitatea conținutului paginilor web oficiale, posibilitățile vizualizării corecte a informațiilor, folosind navigatoare Internet larg utilizate și compatibilitatea cu diferite platforme informatice;

8. Urmărirea recomandărilor WAI (Web Accessibility Initiative) (<http://www.w3c.org/WAI>) privind asigurarea posibilității utilizării resurselor paginilor web oficiale de către persoanele cu dizabilități;
9. Urmărirea recomandărilor WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) <http://w3.org/TR/WCAG20>
10. Urmărirea recomandărilor W3C (<http://validator.w3c.org>) privind testarea paginilor web oficiale. Pagina web va fi testată în conformitate cu aceste recomandări.

### **Soluții tehnice din domeniul web-development.**

1. Limbaj de programare: PHP versiunea 5.6+
2. Limbaj pentru gestionarea bazei de date: MySQL versiunea 5.7
3. CMS WORDPRESS – versiunea 4.9.13+
4. Pluginuri: WPML, Advanced Custom Field, Yoast SEO, ResponsiveVoice Text To Speech, NavXT
5. JQuery versiunea 3
6. Limbaje Front-end: HTML5, CSS3 Front-end Frameworks: Bootstrap versiunea 3, UIKit versiunea 2, Preprocesarea limbajelor de scripting: SASS, LESS Mediu JS utilizat: npm, node JS Compresor: Vpack Tehnologii de Server: GIT, VHM, CPanel

### **Monitorizarea funcționării în timp real a site-ului. Indicatori:**

- a. Uptime: 99% cu intervenție minimă din partea factorului uman.
- b. Timpul de suspendare a funcționării paginii-web oficiale pentru deservirea tehnică planificată să nu depășească 30 min pe lună;
- c. DDoS protection inclusă
- d. SSL certification inclusă
- e. Suport tehnic e-mail/ telefon/oficiu

### **Cerințe pentru performanța paginii WEB**

- a. Prima redare de conținut 1,5 s
- b. Index de viteză 1,5 s
- c. Timpul până la interactivitate 3,7 s
- d. Prima redare semnificativă 1,0 s
- e. Primul „CPU inactiv” 3,4 s

- f. Timpul maxim potențial de la prima interacțiune 380 ms

**Cerințe pentru timpul maxim de răspuns,  
după primirea notificării unui incident**

|            | <b>Timpul de răspuns</b> | <b>Timpul de eliminare</b> |
|------------|--------------------------|----------------------------|
| 1. Supremă | 15min                    | 2 ore                      |
| 2. Maximă  | 30min                    | 4 ore                      |
| 3. Normală | 1 ora                    | 6 ore                      |
| 4. Scăzută | 4 ore                    | 8 ore                      |

**2. SERVICII DE MENTENANȚĂ TEHNICĂ ȘI DEZVOLTAREA  
A WEBSITE-ULUI [HTTPS://INTRANET.OMBUDSMAN.MD](https://intranet.ombudsman.md) anul 2020**

**Servicii necesare pentru funcționarea eficientă a site-ului web:**

1. Menținerea site-ului pe server
2. Dezvoltarea noilor funcționalități inclusive Web Design, utilizând practicile cele mai bune în WEB development
3. Suport tehnic al serverului
4. Suport tehnic al site-ului web, care include:
  - a. Actualizarea platformei Drupal a site-ului după ce au fost analizată noua versiune a platformei.
  - b. După fiecare analiză a noii versiuni Drupal, prezentarea unui raport care demonstrează cum acest upgrade poate influența sistemul existent.
  - c. Verificarea corespunderii actualizărilor platformei pe care este dezvoltat site-ul web cu software de pe server
  - d. Verificarea corespunderii actualizărilor software de pe server cu platforma pe care este dezvoltat site-ul web
  - e. Monitorizarea funcționării în timp real a site-ului
  - f. Restaurarea site-ului, în caz de cădere
  - g. Disponibilitatea pentru colaborarea cu serviciul Poștă Electronică și Găzduire Web I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”

- h. Utilizarea unui sistem de bug tracking si de suport on-line (Help Desk-ticket sistem)
5. Asigurarea copierii de rezervă (back-up) a modulelor informaționale de program ale paginii-web oficiale cu utilizarea dispozitivelor tehnico-tehnologice speciale și a complexelor de programe
  6. Disponibilitate pentru întâlniri în Oficiul Avocatului Poporului în caz de incidente critice sau în mod regulat
  7. Urmărirea recomandărilor World Wide Web Consortium (W3C) (<http://www.w3c.org>) privind calitatea conținutului paginilor web oficiale, posibilitățile vizualizării corecte a informațiilor, folosind navigatoare Internet larg utilizate, și compatibilitatea cu diferite platforme informatice;
  8. Urmărirea recomandărilor WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) <http://w3.org/TR/WCAG20>
  9. Urmărirea recomandărilor W3C (<http://validator.w3c.org>) privind testarea paginilor web oficiale. Pagina web va fi testată în conformitate cu aceste recomandări.

#### **Soluții tehnice din domeniul web-development.**

1. Limbaj de programare: PHP versiunea 5.6+
2. Limbaj pentru gestionarea bazei de date: MySQL versiunea 5.7
3. CMS DRUPAL – versiunea 8.5.4
4. Pluginuri:
  - Admin Toolbar,
  - Anonymous login
  - Block Class
  - CSV Serialization
  - Chaos Tool Suite (ctools)
  - Diff
  - Easy Breadcrumb
  - Field Group
  - Field Permissions
  - Hide Revision Field
  - Inline Entity Form
  - Link Attributes widget
  - Masquerade
  - Media entity
  - Menu Trail By Path

- Pathauto
  - REST UI
  - Superfish
  - Token
  - Views data export
  - Workflow
  - Bootstrap (Temă)
5. Funcțional scris în PHP și integrat cu DRUPAL
  6. JQuery versiunea 3
  7. Limbaje Front-end: HTML5, CSS3 Front-end Frameworks: Bootstrap versiunea 3, UIKit versiunea 2, Preprocesoarea a limbajelor de scripting: SASS, LESS  
Mediu JS utilizat: npm, node JS Compresor: Vpack Tehnologii de Server: GIT, VHM, CPanel

#### **Monitorizarea funcționării în timp real a site-ului. Indicatori:**

1. Uptime: 99% cu intervenție minimă din partea factorului uman.
2. Timpul de suspendare a funcționării paginii-web oficiale pentru deservirea tehnică planificată să nu depășească 30 min pe lună;
3. DDoS protection inclusă
4. SSL certification inclusă
5. Suport tehnic email/ telefon/oficiu

#### **Cerințe pentru performanța a paginilor WEB**

1. Prima redare de conținut 1,5 s
2. Index de viteză 1,5 s
3. Timpul până la interactivitate 3,7 s
4. Prima redare semnificativă 1,0 s
5. Primul „CPU inactiv” 3,4 s
6. Timpul maxim potențial de la prima interacțiune 380 ms

**Cerințe pentru timpul maxim de răspuns  
după primirea notificării unui incident**

|            | <b>Timpul de răspuns</b> | <b>Timpul de eliminare</b> |
|------------|--------------------------|----------------------------|
| 1. Supremă | 15min                    | 2 ore                      |
| 2. Maximă  | 30min                    | 4 ore                      |
| 3. Normală | 1 ora                    | 6 ore                      |
| 4. Scăzută | 4 ore                    | 8 ore                      |

**CERINTE FAȚĂ DE COMPANIA IT**

- Personal cu studii superioare în domeniul IT – diplome, etc.
- Cel puțin 3 ani de experiență profesională și/sau constantă în domeniul dezvoltării de pagini web
- Experiență specifică în livrarea serviciilor similare de cel puțin 3 ani în domeniul web proiectelor.
- Prezentarea portofoliului: Crearea site-urilor, Web Design, Web Development,
- Experiență specifică în elaborarea și implementarea paginilor web care permit să fie accesate și de persoane cu dizabilitate specifică (cu un grad scăzut de vedere sau cu un grad scăzut de auz, altele.)
- Promovare SEO
- Dezvoltarea de software în CMS DRUPAL SI CMS WORDPRESS, inclusiv module și pluginuri proprii – prezentarea (prezența) site-urilor este obligatorie
- Cunoștințe specifice în domeniului IT, anume CMS DRUPAL si CMS WORDPRESS
- Elaborarea, gestiunea si mentenanța proiectelor web
- Cunoștințe avansate de utilizare a tehnologiilor HTML5 & CSS3 & AJAX & JQUERY
- Cunoștințe privind managementul proiectului (SCRUM, Agile, Gantt)
- Studiarea și cunoașterea în linii generale a specificului activității Oficiului Avocatului Poporului
- Prezența unui sistem de bug tracking și de suport on-line (Help Desk- ticket sistem)

*Cerințele menționate vor fi dovedite prin prezentarea documentelor confirmative*