



**AVOCATUL
POPORULUI**
OMBUDSMAN

Specificații tehnice

Cerințe conceptuale, funcționale și tehnice pentru elaborarea noii pagini web a Oficiului Avocatului Poporului – OMBUDSMAN: www.ombudsman.md

1. Background

La momentul de față instituția deține o pagină web care este menținută cu conținut în regim curent, aceasta este un instrument de vizibilitate și comunicare a instituției. În urma realizării cercetărilor specializate de experți în domeniul drepturilor omului, a comunicării și IT au fost depistat un potențial înalt de îmbunătățire a paginii web oficiale prin înlocuirea acestuia cu o versiune modernizată ce va ține cont de cerințele expuse în acest caiet de sarcini.

2. Cadrul conceptual

Pagina web nouă își va schimba paradigma de orientare centrată pe necesitățile instituției aplicabilă pe versiunea curentă disponibilă la adresa www.ombudsman.md Abordarea Bazată pe Drepturile Omului.

Reieșind din Abordarea Bazată pe Drepturile Omului noua pagină web va respecta cerințele de viziune și misiune:

Viziunea: Pagina web OAP este principală resursă de informații online privind drepturile omului în Republica Moldova și oferă modalități facile pentru a-și proteja și revendica drepturile în conformitate cu mandatul OAP.

Misiunea: Pagina web OAP oferă diferitor grupuri de utilizatori informații de bază privind drepturile omului în Republica Moldova și oferă modalități facile pentru a-și proteja și revendica drepturile în conformitate cu mandatul OAP.

Respectarea acestor cerințe va fi realizată prin aplicarea următoarelor principii:

- Pagina web urmează să fie centrată pe oameni / potențialii utilizatori (beneficiari);
- Pagina web urmează să devină un instrument în promovarea realizării drepturilor omului;
- Pagina web urmează să ușor navigabilă și utilizabilă de utilizatorii ordinari, în special din grupurile vulnerabile, și în acest sens ea trebuie să fie accesibilă prin aplicarea elementelor speciale de accesibilitate specificate în compartimentele dedicate ale acestui document.

3. Pagini web de referință

La elaborarea noii pagini web creatorii acesteia vor studia exemple de pagini web similare, site-uri ale instituțiilor de profil tematic și exemple de pagini web recent modernizate menționate în continuare.

Pagini web ale instituțiilor similare din alte țări:

- Canadian Human Rights Commission www.chrc-ccdp.gc.ca/en
 - Ontario Human Rights Commission www.chrc-ccdp.gc.ca/en
-

- The Manitoba Human Rights Commission www.chrc-ccdp.gc.ca/en

Pagini web cu profil tematic:

- European Network of National Human Rights Institutions - ENNHRI – www.ennhri.org
- Centrul de Instruire Continua in Domeniul Electoral www.cicde.md
- Consiliu pentru egalitate www.egalitate.md
- Institutul pentru Politici și Reforme Europene – www.ipre.md

Pagini web locale sau internaționale modernizate în ultimii 1-2 ani:

- PNUD Moldova – www.undp.md
- Soros Moldova – www.soros.md
- Centrul de Resurse Juridice din Moldova – www.crijm.md
- Amnesty International Moldova www.amnesty.md
- Transparency International – www.transparency.org

4. Audiențele paginii web

La dezvoltarea paginii web creatorii vor ține cont de varietatea audiențelor acestora, necesitățile lor și motivele de vizitare și utilizare ale paginii web.

4.1. Audiența de prim nivel

Audiențele reprezentanții cărora vor fi considerați grup principal de utilizatori principali:

- **Utilizatorii care caută să-și protejeze sau revendice drepturile** - inclusiv prin depunerea unei plângeri, ca profil acești utilizatori în mare parte sunt oamenii de rând sau organizații care îi ajută;
 - **Utilizatorii care caută informații de ordin general despre drepturile omului** - prevederi / standarde internaționale și naționale, recomandări și bunele practici. Ca profil acești utilizatori în mare parte sunt juriști, instituții de drept, ONG-uri specializate, studenți, profesori, cercetători, etc.;
 - **Utilizatorii care caută informații despre situația cu drepturile omului în Moldova** - luări de poziții și rapoarte ale OAP și ale altor organizații. Ca profil acești utilizatori în mare parte sunt mass media, juriști, ONG-uri specializate, studenți, profesori, cercetători, etc – inclusiv de peste hotare).
-

4.2. Audiența de nivel secundar

- **Utilizatorii care caută informații despre activitatea OAP** - despre ultimele evenimente și știri despre instituție. Ca profil acești utilizatori în mare parte sunt mass media și ONG-uri specializate;
- **Utilizatorii care caută materiale educative în domeniul drepturilor omului** - Ca profil acești utilizatori în mare parte sunt juriști, ONG-uri specializate, studenți, profesori și educatori/traineri în domeniul drepturilor omului;
- **Funcționarii publici, prestatori de servicii publice, juriști și toți practicienii în domeniul drepturilor omului** cu indicații metodologice și practice privind aplicarea Abordarea Bazată pe Drepturile Omului în elaborare de strategii, politici, acte normative, programe, proiecte, bugete, precum și în prestarea serviciilor publice și în propria organizare.

5. Structura paginii web

În procesul de implementare a proiectului echipa tehnică va avea responsabilitatea de elaborare a sistemului de navigare în interiorul site-ului, ceea ce va presupune conceperea listei de elemente particulare pentru interfața desktop și cea mobilă:

- Meniul principal pentru audiența generală
- Meniul desfășurat pentru audiența specializată
- Meniul cu elemente statice din header
- Meniul cu elemente din footer

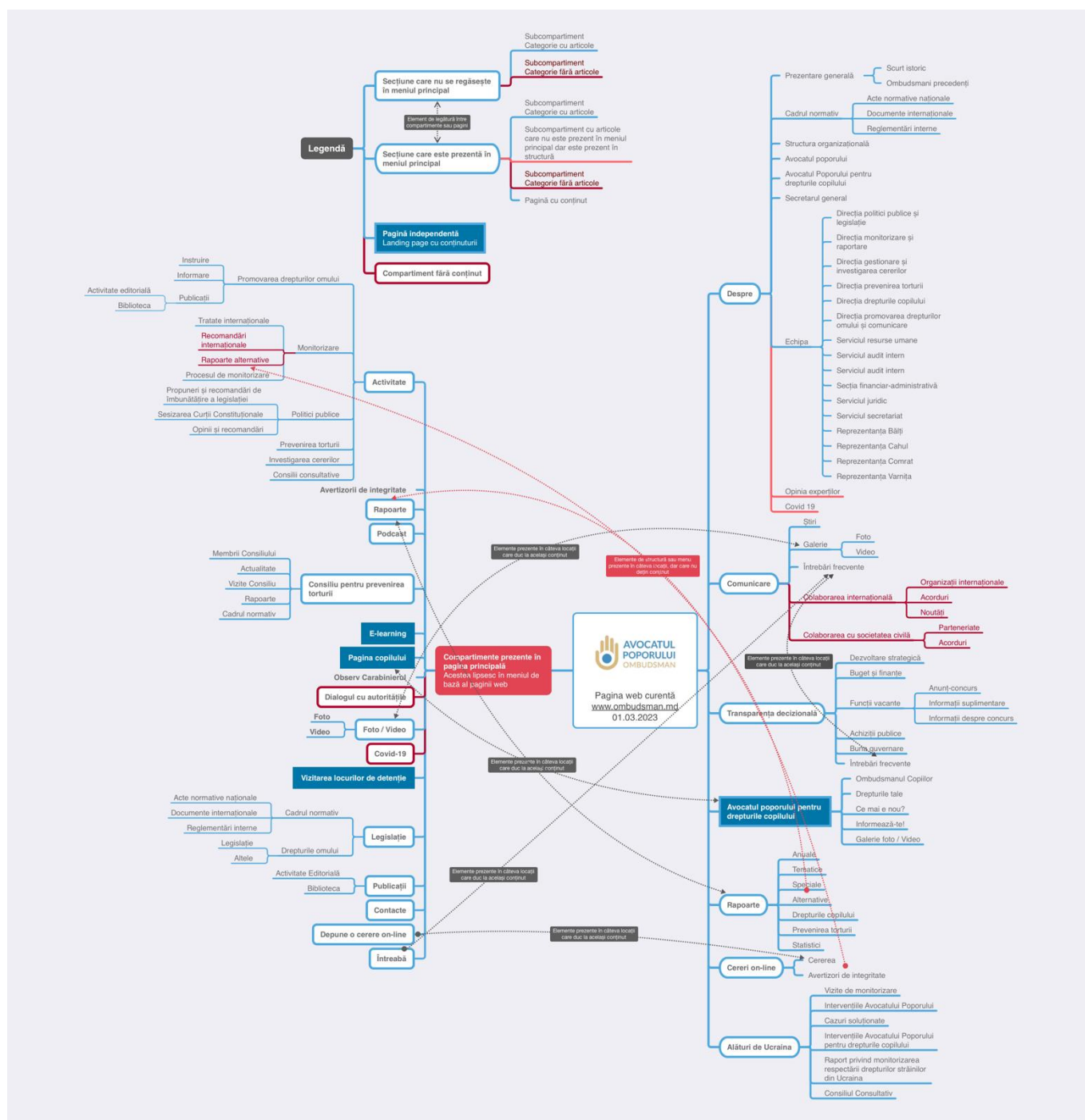
În continuare vor fi prezentate structurile site-ului curent și structura viitorului site, aceste structuri reprezintă compartimentele din site și legăturile dintre ele ca subordonare sau relație. În procesul de dezvoltare a noului site echipa va trebui să propună denumiri exacte ale elementelor din meniuri, descrieri, chemări la acțiune și alte tactici pentru a ușura navigarea utilizatorilor, și a nu o îngreuna prin simpla replica a elementelor din structura de site în meniuri.

5.1. Structura curentă a paginii web

Pentru a avea o înțelegere bună la elaborarea noii pagini web a fost pregătită structura schematică a paginii web curente a instituției, în care sunt reflectate relațiile dintre

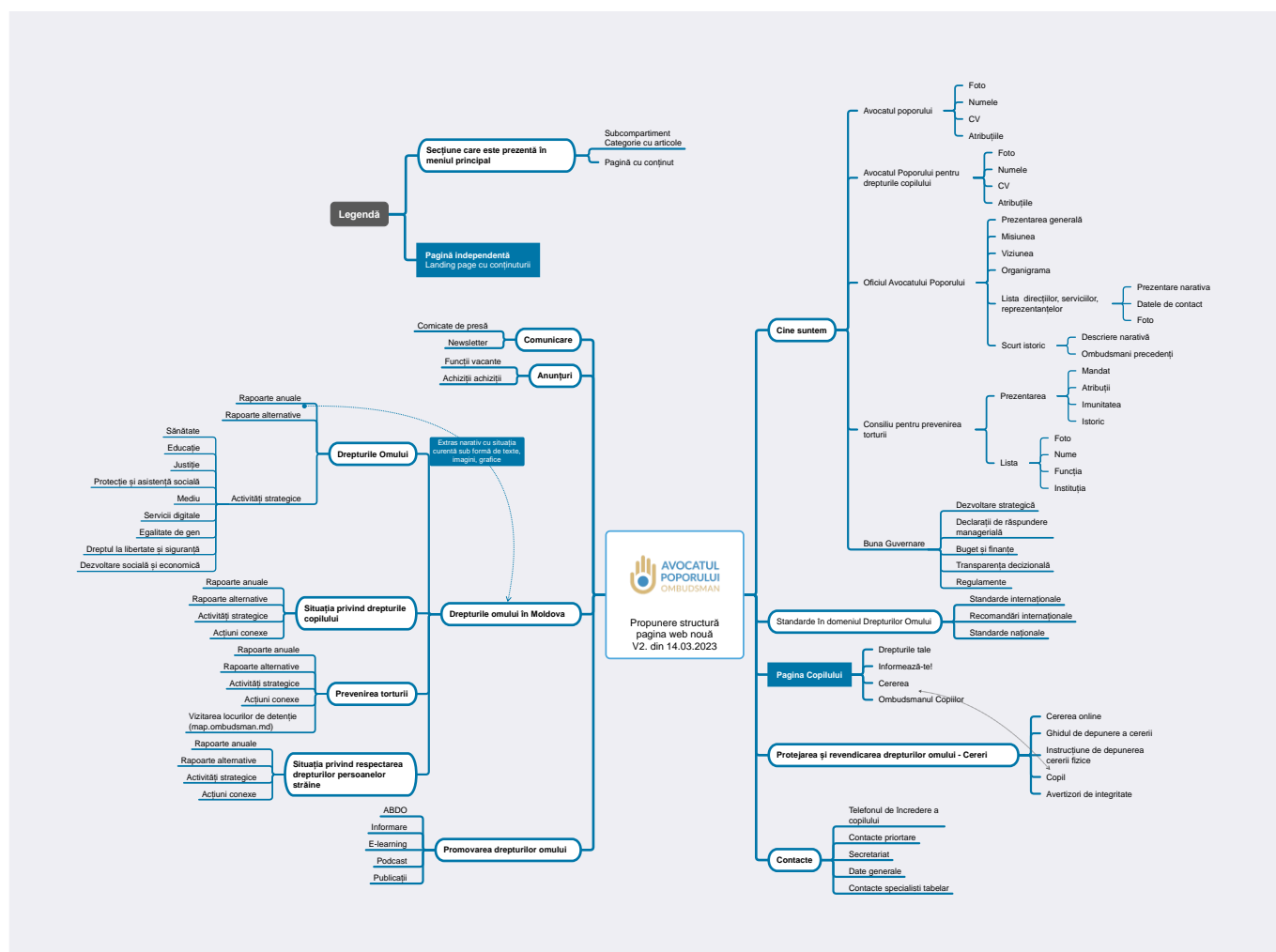
compartimente. Din următoarea imagine pot fi înțelese rubricile existente pe site, tipologia acestora, legăturile de subordonare, prezența conținutului și alte aspecte.

La realizarea noii pagini web această structură nu va fi replicată, de ea se va ține cont în procesul de migrare a conținuturilor.



5.2. Structura noii pagini web

Structura detaliată a noii pagini web va fi elaborată în procesul dezvoltării proiectului împreună cu echipa instituției beneficiare, la această etapă este propusă structura de referință ce va servi ca reper pentru viitoarea compartimentare și se va ținde spre respectarea acesteia. Structura schematică propusă în continuare va fi una de referință, pentru înțelegerea compartimentelor de importanță primară în noua pagină web, ea va fi ajustată la necesitate și aprobată final pe parcursul dezvoltării noii pagini.



6. Cerințele de navigare ale paginii web

În pagina web va fi aplicată o navigare simplificată cu număr redus de elemente în meniurile principale, iar compartimentele tematice vor fi unificate în pagini comune în care informația este redată pe secțiuni pentru a minimiza numărul de pagini interne și pașii care trebuie să îi urmeze utilizatorii pentru accesarea informației necesare.

7. Cerințe de softuri de platformă

Pagina va fi dezvoltată pe Sistemului de Gestionare a Conținutului (Content Management System – CMS) Open Source cu utilizarea la necesitate modulelor specializate care îndeplinesc funcționalități distincte ce nu sunt posibile de dezvoltat cu funcționalitatea standard oferită CMS-ului, acestea pot fi soluții open-source gratuite sau open-code comerciale, este important ca gestionarea curentă a paginii web să fie posibilă de efectuat de specialiști non-tehnici fără cunoștințe fundamentale de dezvoltare web sau design.

Din motiv de minimizare a presiunii asupra capacității instituționale la elaborarea paginii web noi va fi utilizată **platforma Wordpress**, în continuare fiind specificate cerințele particulare față de CMS și componentele acestuia.

7.1. Cerințe particulare cu referință la platforma tehnică de bază de gestionare a conținutului (CMS)

- Tipul softului utilizat la bază: Open source CMS
- Metodă de distribuție: publică gratuită
- Autor: distributivul oficial publicat pe pagina web a platformei <https://wordpress.org/download/>
- Limbaj de programare de bază: PHP
- Baze de date suportate: MySQL/Maria DB
- Tip găzduire: self-hosted
- Conformitate și respectarea recomandărilor: W3C
- Tip licențiere: GNU GPL
- Opțiuni pentru dezvoltatori: arhitectură modulară și prezența suportului plugin-urilor

7.2. Parametri tehnici specifici solicități ale sistemului de gestionare a conținutului (CMS)

- Prezența editorului de conținut WYSIWYG editor
 - Sistemul de gestiuni a utilizatorilor: prezența multiplelor tipuri de utilizatori, roluri și nivele de acces
 - Capacitatea gestiuni meta datelor
-

- Capacitatea gestiunii fișierelor media
- Prezența instrumentelor de gestiune SEO
- Prezența datelor analitice de bază
- Suportul sistemelor de update-uri
- Prezența modulelor de căutare internă
- Suport multi-lingual
- Documentație: disponibilă publică de bază și documentația adițională specifică de proiect
- Disponibilitatea instrumentelor de back-up și de recuperare

7.3. Sisteme de gestionare a conținutului interzise

- Drupal
- Joomla
- CMS-uri de tip SAAS (Software as Service)
- Sisteme dezvoltate in-house
- Fork-uri ale CMS-ului Wordpress dezvoltate de companii terțe sau alternative proprii dezvoltate care nu au la bază versiunea oficială curentă a CMS-ului.

7.4. Limbaje de programare, baze de date, framework-uri, biblioteci și alte recomandări tehnice

În baza cerinței de utilizare a soluțiilor open-source, vor fi binevenite utilizarea la dezvoltarea paginii web a următoarelor elemente precum:

- Programare client site: html, java script, css, AJAX,
- Biblioteci – jQuery, D3.js, Bootstrap, Node.js, wkhtmltoimage, Leaflet.js, Open layers, aMcharts
- Servicii de integrare a hărților interactive – Open Street Map, Google Maps
- Sunt admise și alte soluții cu argumentarea corespunzătoare de utilizare a acestora.

8. Tehnologii, practici, instrumente și practici interzise

- Utilizarea builderelor/constructoarelor pentru wordpress de creare a modelelor și a designurilor de pagini, de exemplu: WP Page Builder, Divi Builder, Elementor, Visual Composer,
-

Oxygen Page Builder, BeaverBuilder, Themify – și oricare alte tipuri. Utilizarea acestor elemente nu doar este descurajată, dar este strict interzisă. Creatorii care nu au capacitate internă de programare și utilizare a funcționalităților native ale platformei Wordpress nu vor fi admiși la dezvoltarea proiectului, iar în cazul depistării utilizării acestor tipuri de instrumente pe parcursul dezvoltării proiectului – aceasta va servi ca motiv de reziliere a contractului de prestare a serviciilor.

- Piese și elemente de conținut învechite: Flash, ActiveX, Java applets
- Elemente de interfață intruzive: Ferestre și elemente pop-up inutile, Lightbox-uri care limitează accesul la conținut fără discreția utilizatorilor
- Practici defectuoase de integrare a conținuturilor textuale: utilizarea imaginilor în locul textelor, utilizarea butoanelor de tip imagini
- Conținut media cu setări auto-play intruzive, fără elemente de control oferite utilizatorului
- Playere de conținut video găzduite pe serverul proiectului (conținuturile media mai mari de 50 MB este necesar de găzduit pe platforme externe dedicate)

9. Suportul browserelor

9.1. Desktop

Pentru asigurarea nivelului înalt de accesibilitate a paginii web pentru grupurile țintă generale este solicitată asigurarea compatibilității și derularea testărilor în versiunile curente (la momentul lansării) a browserelor majore disponibile în cele mai populare sisteme de operare (Microsoft windows, MacOS, Linux) și anume:

- Google Chrome
- Microsoft Edge
- MozillaFirefox
- Safari

9.2. Mobile

Va fi asigurat suportul și testarea compatibilității în două cele mai dominante browsere disponibile pe platformele mobile android și iOS, care sunt pre-instalate la nivel de sistem de operare:

- Google chrome mobile
 - Safari mobile
-

9.3. Suportul browserelor învechite sau alternative

Nu este obligatorie asigurarea suportului browserelor învechite (conform clasificării autorilor acestora) sau a browserelor de nișă. În același timp este importantă informare prietenoasă a utilizatorilor despre detectarea utilizării browserelor învechite și despre recomandarea instalării și utilizării a versiunii actuale a browserelor pentru asigurarea compatibilității cu pagina web. Responsabilii de dezvoltarea paginii web vor implementa mecanisme de detectare a browserului pe baza parametrilor „user agent” și vor asigura afișarea elementelor de notificare și informare cu vizibilitate înaltă care poartă caracter de recomandare pentru:

Versiunile învechite ale browserelor populare – recomandarea instalării versiunilor actuale:

- Internet explorer – pentru orice versiune va fi recomandată instalarea browserului Microsoft Edge, Firefox sau Google Chrome
- Firefox - pentru versiunile mai jos de 105 va fi recomandată instalarea update-ului
- Safari – pentru versiunile mai jos de 14 va fi recomandată instalarea update-ului
- Google Chrome – pentru versiunile mai jos de 109 va fi recomandată instalarea update-ului

Detalii implementare:

- Pentru browserele învechite notificările de necesitatea utilizării browserelor actuale va fi afișată în regim permanent fără posibilitatea ascunderii/eliminării din partea utilizatorului
- Pentru browserele alternative sau de nișă (de ex.Opera, Yandex browser, browsere specifice din sistem de operare linux) vor fi afișate recomandările utilizării browserelor cu compatibilitate testată
- Pentru browserele alternative utilizatorilor li se va oferi posibilitatea ascunderii/închiderii notificării referitoare la compatibilitate.

10. Cerințe de design și stilizare

Stilul vizual al paginii web va fi elaborat de creatori în concordanță cu identitatea vizuală OMBUDSMAN, care va fi oferită de către echipa de proiect.

10.1. Cerințe generale de stilizare

- Paginile interne ale paginii web vor asigura un grad înalt de recunoaștere și apartenență proiectului indiferent de tipul, amplasarea și conținutul acestora.
- Designul modelelor-ului paginilor va fi elaborat pentru rezoluții ale monitoarelor începând cu 1280 x 720 pixeli (HD) și va fi optimizat pentru adaptarea de tip „responsive” cu asigurarea compatibilității cu diferite dimensiuni de ecran.
- La realizarea design-ului creatorii vor studia cel obligatoriu exemplele de pagini web locale și internaționale de referință expuse în acest document.
- Vor fi elaborate 3 concepte de design care vor include designul cel puțin a paginilor: Principală / De conținut / Pagină de categorie /Pagină de prezentare a instituției. Beneficiarul paginii web va alege una din direcțiile propuse pentru elaborarea detaliată a machetelor paginilor și a elementelor acestora. Creatorii paginii web vor va ține cont de sugestiile și doleanțele echipei de proiect a beneficiarului referitoare la îmbunătățirea conceptului ales pentru implementare.
- Pentru machetele de pagini interne vor fi admise până la 5 iterații la machetele create care vor fi elaborate în baza solicitărilor/ recomandărilor/ opiniilor echipei de proiect, în cazul lipsei sugestiilor de îmbunătățire sau neajunsurilor documentate – vor fi utilizate machetele propuse în iterațiile inițiale, astfel nu va fi necesară elaborarea a obligatorie a câte 5 variații pentru fiecare machetă de design. Se estimează necesitatea elaborării a până la 50 de machete de pagini.

10.2. Cerințe generale de web design

- Interfața paginilor platformei vor urma bune practici, recomandări și tehnici de design specifice Web 2.0.
 - Aspectul vizual, grafica și elementele paginilor vor fi optimizate pentru încărcarea rapidă a acestora evitându-se depășirea a 8 secunde per pagină, și vor fi binevenite implementarea tehnicilor specifice de optimizare pentru a mări viteza de încărcare, care nu se referă neapărat la design.
 - Utilizarea elementelor decorative va fi redusă, grafica fiind acceptată pentru conținuturi, în suport a mesajelor de comunicare și informare, sau în calitate de elemente de conținut general, fiind excluse ca element de interfață.
-

10.3. Cerințele de utilizare a pictogramelor

- La elaborarea conceptelor pentru noua pagină web acestea pot include pictograme în stil simplist, preferabil monocrom sau până la 3 culori fiind evitate stilurile 3d, cu efecte de umbră, degradeuri, cu stilizare retro.
- Vor avea o dimensiune redusă de fișier (până la 50 kb).
- Vor respecta poziționarea și ierarhia de dimensiuni în pagini variate.
- Vor fi ușor de recunoscut și universal acceptate de diferite categorii de utilizatori țintă.
- Vor fi integrate sub formă de font (în măsura posibilității tehnice) sau imagini vectoriale SVG pentru evitarea pierderii calității și încărcare mai rapidă decât pictogramele bazate pe imagini de tip rastru.

10.4. Cerințele de utilizare a imaginilor

Pagina web va deține capacitatea afișării imaginilor în următoarele formate: JPG/JPEG, PNG, GIF, SVG, Webprespectând o serie de parametri:

- Imaginile integrate vor deține posibilitatea setării textelor alternative (ALT tag), acestea aplicate nu vor depăși dimensiunea de 100 de caractere și vor urma următoarele recomandări <https://medium.com/@Velir/5-common-mistakes-people-make-when-using-alt-tags-and-how-to-avoid-them-58246594f78e>
- Elementele grafice de background sub formă de culoare vor fi integrate în calitate de cod programat css sub formă de stiluri și nu vor fi folosite imagini.
- Imaginile de conținut mai mari de 1,5Mb vor fi redimensionate automat de motorul paginii web la dimensiunea vizuală dublă de cea afișată pentru asigurarea clarității imaginilor pe echipamente cu ecrane de densitate înaltă (retina).
- Va fi limitată tehnic afișarea vizuală a imaginilor care au dimensiune fizică mai mare decât de 2 ori (de ex. imaginea fizică are dimensiunea de 12000 x 8000 pixeli fiind salvată direct din aparatul foto, iar fizic ea este afișată la dimensiunea de 400 x 300 pixeli ocupând ca spațiu orientativ 10-12 mb).

10.5. Cerințele față de animații

- Este admisibil ca Interfața paginii web să dețină animații cu utilizarea acestora sub formă de elemente HTML 5 combinând practici de programare CSS și java script, aceste elemente vor ajuta utilizatorii să interacționeze cu pagina, vor avea un aspect plăcut și modern și nu vor deranja utilizatorii.
- Animațiile de conținut sunt admise a fi incluse ca elemente programate HTML 5, imagini GIF, imagini vectoriale SVG, sau video-uri cu animații optimizate pentru formate web.
- Utilizarea animațiilor bazate pe tehnologii flash sunt strict interzise.

10.6. Cerințe față de tabele

- Este recomandabil ca tabelele integrate în design sau conținut să aibă dimensiuni relative și nu exacte.
- Antet-urile tabelelor vor fi stilizate diferit în raport cu conținutul acestora.
- Grosimea recomandată a liniei de tabel va fi de 1 Pixel, solid, însă se admit alte dimensiuni, în dependență de designul general, cu condiția păstrării consistenței în diferite pagini.

10.7. Paleta de culori ca elemente de design

- Culorile pentru utilizarea în pagina vor fi bazate pe identitatea vizuală a proiectului.
- Paleta de culori ale elementelor de interfață și ale elementelor de conținut va fi respectată în diferite pagini.
- Culorile alese pentru elemente de navigare, interfață și conținut vor asigura contrast suficient, dar fără a crea disconfort pentru utilizatorii generală fiind setate scheme extreme de contrast înalt.
- Elementele de interfață active (de ex.: linkuri, butoane, navigarea, etc) vor fi afișate în variații de culori sau tonalități diferite față de elementele de conținut.
- Programarea afișării culorilor în paginile web ale platformei va fi executată în format hex.

10.8. Tipografia și cerințe generale de amplasare în pagină a fonturilor:

- Stilizarea elementelor textuale trebuie să respecte același model pe toate paginile acesteia (de ex.: tipul fontului, dimensiunea, culorile formatarea, spațierea, alinierea, listele, link-urile, titlurile, paragrafele, marginile, citatele, marcarea codului, pictogramele de tip font, etc.).
-

- Elementele vizuale ale paginii web vor fi lizibile și vor fi utilizat cu un anumit scop strâns legat de funcționalitatea care este executată, punându-se pe planul secundar aspectul decorativ.
- Vor fi evitate elementele care distrag atenția (de ex.: care sclipesc, dețin efecte animate intensive, care derulează fără controlul și interacțiunea cu utilizatorul etc.).
- Vor asigura contrast suficient în relație cu fundalurile, elementele de conținut, elementele informaționale.

10.9. Fonturile utilizate în pagina web

Elementele textuale de conținut vor fi elaborate și integrate cu accent maxim pe asigurarea lizibilității și ușurința perceperii informațiilor în pagini.

La necesitatea evidențierii specifice a anumitor informații vor fi acceptate următoarele tipuri de formatare a blocurilor de texte:

- CAPS Lock și italic – vor fi admise pentru utilizare, însă în regim de excepție motivată.
- Bold – este stil acceptat pentru titluri, antete ale tabelelor și blocurilor, în texte obișnuite – pentru evidențierea mesajelor principale.
- Underline – sublinierea va fi admisă pentru link-uri.

10.10. Culorile fonturilor:

- Paginava asigura un nivel optim de contrast și lizibilitate în combinație cu celelalte elemente de interfață sau de conținut.
- Titlurile elementelor din pagini vor fi evidențiate mai mult, inclusiv prin culori pentru a face diferență față de elementele de conținut.
- Culorile selectate pentru fonturi vor fi utilizate consistent în pagini variate.

10.11. Cerințele față de familiile fonturilor

Este admisă utilizarea a până la 2 familii de fonturi care vor fi complementare sau nu vor fi în conflict cu stilul vizuală a instituției. Acestea vor îndeplini următoarele cerințe:

- Tipul: fără serife.
 - Tipul licenței: Open font license.
 - Limbile și alfabetele suportate: Român (extended latin), Englez (latin), Rus (chirilic).
-

10.12. Dimensiunile fonturilor:

- Dimensiunile fonturilor în paginile web pot fi setate fix și relativ.
- Dimensiunea de bază pentru textele de conținut va asigura lizibilitatea, urmând practicile generale de dezvoltare web va putea varia de la 12 la 14 pt, dar pot fi și excepții.

11. Optimizări ale paginii web

În pagina web dezvoltată vor fi implementate optimizări care nu țin de aspectul vizual, conținutul sau modul de administrare a acesteia, dar care se referă la parametri de interacțiune cu alte sisteme informaționale.

11.1. Motoarele de căutare

În procesul dezvoltării paginii web și înainte lansării publice a acesteia vor fi implementate lucrări recomandabile de optimizare pentru motoarele de căutare (SEO) recomandate de autorii acestora, și vor fi implementate bune practici de pregătire a paginii pentru indexarea calitativă, se va ține cont de cel puțin următoarele măsuri:

- Sistemul de gestionare a conținutului va include instrumente de adăugare și editare a meta datelor (descriere, cuvinte cheie, titluri de pagini, autori, data publicării, etc.).
 - Pentru paginile care nu vor deține meta date individuale, sistemul de administrare va seta automat meta date generale universal valabile pentru întreaga pagină web, gestionarea acestora fiind disponibilă din panoul de administrare.
 - Sistemul de administrare va asigura capacitatea generării automate și editării adreselor paginilor pe model prietenos pentru utilizatori și motoare de căutare (de ex. <http://ombudsman.md/compartiment/denumirearticol> și nu <http://ombudsman/category/article10/id400.php>)
 - Imediat după lansarea pe serverul production a paginii webcreatorii vor crea înregistra conturi dedicate în instrumentele „webmasterstools” ale motoarelor de căutare majore – Google, Bing, Yandex, și vor înregistra pagina web conform procedurilor recomandate, datele de acces vor fi oferite gestionarilor acesteia la etapa de livrare.
 - În procesul de dezvoltare vor fi utilizate bune practici optimizate pentru motoarele de căutare, precum:
-

- Programarea pe baza Div-urilor și nu tabelară.
- Utilizarea fișierelor CSS pentru stilizări în loc de stilizări de tip in-line.
- Utilizarea pentru texte a fonturilor în loc de imagini.
- Vor fi urmate recomandările recomandărilor documentate emise de către motoarele de căutare majore (de ex.: Google - <https://developers.google.com/search/docs/beginner/seo-starter-guide> , Bing - <https://www.bing.com/webmasters/help/webmaster-guidelines-30fba23a>, Yandex - <https://yandex.ru/company/rules/optimization/>)
- Vor fi implementate instrumentele de generare automată a fișierelor sitemap.xml, pregătite special pentru indexarea de către roboții motoarelor de căutare.
- Vor fi derulate testări de încărcare a paginilor web cu instrumentul <https://pagespeed.web.dev/> și vor fi efectuate optimizări specifice conform tuturor punctelor identificate cel puțin în ciclul de 3 iterații pentru paginile de același tip pentru obținerea unui scor mai mare de culoare verde (mai mare de 90 puncte), și ca excepții a scorului în zona galbenă (50-89 puncte), fiind exclus scorul de culoare roșu (sub 50 de puncte).

11.2. Social media

Din cauza rolului major al rețelelor de socializare în calitate de canal de comunicare modern, creatorii paginilor web vor derula lucrări specifice de optimizare pentru ridicarea vizibilității conținutului și ușurarea procesului de indexare a acestuia:

- Integrarea tag-urilor open graph aplicate manual din interfață pentru paginile cu conținut generic, cu posibilitatea editării acestora.
 - Implementarea instrumentelor de generare automată a tag-urilor opengraph în paginile dinamice, paginile de conținut, și paginile de predare:
 - Titlul paginii.
 - Descrierea scurtă.
 - Imaginea reprezentativă generată automat în baza imaginii de articol, iar în cazul lipsei acesteia – utilizarea imaginii generice relevante paginii web.
 - Link către pagină.
 - Tipul conținutului.
 - Alte tag-uri relevante.
-

- Vor fi integrate elemente de distribuire în rețelele de socializare în paginile de conținut ale paginii web.
- Blocul / butoane / pictograme de navigare către profilurile oficiale social media ale proiectului.

12. Respectarea standardelor internaționale web

La dezvoltarea paginii web se va ține cont de standardele și bunele practici în domeniul dezvoltării proiectelor web precum:

- Recomandările World Wide Web Consortium (W3C) referitoare la calitatea conținutului paginilor web www.w3c.org
- Recomandările de asigurare a accesibilității pentru persoanele cu dizabilități Web Accessibility Initiative (WAI) specificate în www.w3.org/WAI
- Conformarea cu recomandările W3C referitoare la testarea paginilor web <https://validator.w3.org/>
- Respectarea principiilor și practicilor Semantic Web specificate pe <https://www.w3.org/standards/semanticweb/>

13. Cerințele de accesibilitate și orientare către utilizatorii cu necesități speciale

Este important de menționat că pagina web nouă trebuie să fie prietenoasă și ușoară în utilizare și pentru utilizatorii ai paginii web cu necesități speciale, care au un grad redus de protecție specială și adesea au nevoie de suportul organizațiilor de profil precum Oficiul Avocatului Poporului.

13.1. Grupurile principale de vulnerabilitate

La elaborarea paginii web creatorii vor ține cont de potențialele nevoi în relație cu pagina web a următoarelor grupuri vulnerabile:

- pentru utilizatorii cu dizabilități senzoriale (în primul rând, de vedere);
 - pentru utilizatorii cu dizabilități intelectuale;
 - pentru minori;
 - pentru persoane cu studii incipiente;
-

- pentru persoane în etate;
- pentru minorități lingvistice;
- persoane în situația materială precară.

13.2. Principii funcționale orientate spre îndeplinirea necesităților grupurilor vulnerabile

Din necesitățile grupurilor de utilizatori menționați mai sus derivă următoarele principii funcționale, care se vor regăsi și în alte compartimente ale acestui document în dependență de subiectul la care se referă, descrisă într-o formă mai extinsă:

- Pagina web trebuie să fie structurată în așa mod ca să fie cât ușor navigabilă pentru un om de rând care are competențe reduse în utilizarea site-urilor complexe;
 - Pagina principală înaltă va include butoane și blocuri de informații către compartimente de importanță înaltă orientate direct către publicul țintă primar, în zonă vizibilă și ușor accesibilă;
 - Designul paginii web va fi realizat în stil „prietenos”, în primul rând utilitar, fără elemente decorative și derutante;
 - Structura paginii web va fi implementat în așa fel încât pentru a accesa paginile cu conținut util să fie realizate un număr redus de accesări/treceri de la o pagină la alta;
 - Vor fi implementate funcții de adaptare a site-ului pentru utilizatori cu dizabilități senzoriale: în primul rând, de vedere (dacă vor fi materiale sonore și pentru utilizatori cu dizabilități de auz);
 - Ca interfață vor fi utilizate texte simple, dar unele (cele mai importante) special adaptate pentru utilizatorii cu dizabilități intelectuale (texte „easy-read”);
 - Rubricile și informațiile pentru publicul țintă primar vor fi grupate cât mai compact și logic, fără rupturi și dublări, texte vor fi scrise scurt, simplu, clar și cuprinzător;
 - Vor fi implementate versiuni ale site-ului în mai multe limbi minoritare din Moldova (aceste versiuni în limbi minoritare pot să fie mai minimaliste la conținut decât versiunea în limba de stat);
 - Pagina web va avea o viteză de încărcare și va fi ușor navigabilă pe smartphone de putere redusă (de ex. Samsung A5), computere și laptopuri de generații anilor 2010+ (de ex. Core 2 duo), pe conexiuni de internet cu viteză redusă (de ex. ADSL 2Mbps) din Moldova;
-

- În patina web va exista o pagină distinctă dedicată minorilor care va avea informații de importanță primară pentru copii, va include navigare simplificată și va avea un aspect mai prietenos pentru copii, precum la moment există pe pagina web curentă pagina „Pagina Copilului”, dar care va fi revizuită pe partea de conținut și re-creată ca design și programare.

13.3. Instrumente specializate pentru utilizatorii cu necesități speciale

În interfața publică a paginii web noi va fi integrat modulul specializat de sporire a accesibilității la cererea utilizatorului, vor fi aplicate cel puțin următoarele funcții:

- mărirea cursorului;
- modificarea contrastului;
- mărirea dimensiunii fonturilor;
- citirea cu voce a textelor;
- evidențierea link-urilor;
- alte funcționalități determinate pe parcursul implementării proiectului.

Pentru asigurarea acestor funcționalități sunt admise utilizarea serviciilor terțe sau a modulelor specializate precum următoarele (dar nu se limitează la această listă):

- <https://userway.org/get/>
- <https://wordpress.org/plugins/xcompliant/>
- <https://wordpress.org/plugins/wp-accessibility-helper/>

14. Cerințele de securitate informațională

La dezvoltarea paginii vor fi implementate cel puțin următoarele recomandări:

- Accesul în sistemul de administrare va fi efectuat în baza utilizatorului și a parolei.
 - Adicional autentificării de bază vor fi implementate măsuri de autentificare cu 2 factori pentru utilizatorii cu drepturi administrative.
 - Conexiunile pentru vizitatorii site-ului vor fi realizate criptat cu implementarea certificatelor de securitate implementate și stabilirea accesului forțat pe adresă https://.
 - Pe serverul de găzduire a paginii web va fi implementat suportul certificatelor letsencrypt și prelungirea automată a acestora sau a certificatelor de securitate comerciale.
 - Vor fi implementate măsuri împotriva vulnerabilităților de tip: Injection, Brokenauthenticationandsession management, Sensitive data exposure, XXE, Broken
-

Access Control, SecurityMisconfiguration, Cross Site Scripting (XSS), Insecure direct objectreferences, utilizarea modulelor și a plugin-urilor vulnerabile.

- Vor fi implementate instrumente de detectare și prevenire a atacurilor.
- Alte măsuri de securizare adiționale pot fi propuse și implementate în procesul de dezvoltare a paginii web.

15. Cerințe față de implementarea modulelor terțe

Dezvoltatorii vor implementa suportul integrării cel puțin a următoarelor servicii oferite de platforme terțe:

- Youtube – embedding pe bază de iframe și link a conținuturilor video în pagina web
- Google analytics – integrarea instrumentelor de contorizare a vizitelor și audienței
- Webmasters (Google, Yandex, bing) tools – implementarea instrumentelor de monitorizare tehnică a paginii web oferite de motoarele de căutare majore
- Google search central – înregistrarea și optimizarea pentru motoarele de căutare
- Mailchimp – sistemul de abonare la newsletter, gestionare a campaniilor va fi efectuată în platforma nativă în afara paginii web
- Google maps sau open streetmaps – integrarea interactivă a serviciilor de hărți
- Servicii de live streaming – youtube live, facebook live, privesc.eu

16. Suportul multi-lingual

16.1. Interfața pagini web și paginile de conținut general:

- **Limba primară a interfeței și conținuturilor pe pagina web** - Română.
 - **Limbile secundare a interfeței și conținuturilor** – Rusă și Engleză. Pagina web va ține să respecte structura de bază a paginii web conform limbii române, iar publicarea conținuturilor în limbile secundare va ține de discreția echipei instituției beneficiare. Sistemul de administrare va pune la dispoziție responsabililor de menținerea paginii web instrumentele de publicare a conținuturilor în limbile adiționale. Creatorii paginii web vor avea responsabilitatea de implementare a structurii similare pentru limbile secundare și de integrarea conținuturilor minim suficiente ca rubricile să fie prezentabile fără defecte,
-

publicarea adițională a materialelor în limbile adiționale va ține de responsabilitatea echipei instituției beneficiare.

- **Limbi de interfață și conținuturi pentru minorități lingvistice** – Ucraineană, Găgăuză, Bulgară, Romani, alte limbi. Pagina web va oferi anumite rubrici sau documente în limbile menționate în regim asincron, proporțional necesităților funcționale, cu accent pe informații și materiale statice și de lungă durată. Sistemul de administrare va pune la dispoziție instrumente de publicare a anumitor pagini în limbile pentru minorități lingvistice sau de încărcare a materialelor în limbi adiționale în interfața limbii de bază. Creatorii paginii web vor avea responsabilitatea de implementare a versiunilor minimaliste ale interfețelor paginii web pentru minorități lingvistice și integrarea conținuturilor relevante.

16.2. Cerințe referitoare la interfața administrativă:

- Sistemul de administrare va permite publicarea materialelor doar într-o singură limbă fără obligativitatea traducerii.
- Modul de gestiune a limbilor va asigura capacitate totală de traduce a elementelor de interfață a paginilor publice precum: meniuri și elemente de navigare, blocuri de pe pagina principală, blocuri din pagini interne de categorii, descrieri, slidere, sondaje, formulare de contact, meta date, etc.
- Interfața administrativă a paginii web va fi realizată în limba română, la dorința dezvoltatorilor poate fi implementată și în limba engleză, este admisă existența anumitor elemente/module în limba engleză atâta timp cât funcționalitatea lor administrativă nu presupune existența traducerii în limba română.

17. Gestionarea drepturilor utilizatorilor

Sistemul de administrare al paginii web va deține instrumente de gestionarea utilizatorilor (adăugare, editare, excludere, deconectare temporară) și a grupurilor de utilizatori.

În pagina vor fi implementate cel puțin următoarele grupuri de utilizatori cu permisiuni specifice:

17.1. Administratorii tehnici

- Modificarea secțiunilor structurii paginii web
- Editarea template-urilor de pagini și a stilurilor vizuale
- Modificarea tuturor conținuturilor publicate
- Gestionarea utilizatorilor, a grupurilor și a drepturilor
- Accesarea înregistrărilor de sistem/a log-urilor
- Desfășurarea procedurilor tehnice de back-up și restabilire a copiilor de rezervă
- Aplicarea update-urilor softurilor de pagină web
- Recepționarea rapoartelor și notificărilor de securitate (de ex.: încercări de autentificare nereușite, atacuri detectate, spam, accese limitate sau blocate, etc.)
- Efectuarea altor operațiuni tehnice generale

17.2. Editori de conținut general informațional

- Adăugarea, editarea, eliminarea articolelor de conținut din pagini
- Gestionarea materialelor media (imagini, audio, video)
- Gestionarea traducerilor
- Accesul la datele statistice disponibile în panoul de administrare

17.3. Moderator de conținut general informațional

- Aprobarea materialelor propuse spre publicare pentru afișarea pe pagina web
- Gestionarea materialelor media (imagini, audio, video)
- Gestionarea traducerilor
- Accesul la datele statistice disponibile în panoul de administrare

17.4. Utilizator public anonim

- Accesarea materialelor publice ale paginii web

18. Sistemul de autentificare

18.1. Autentificarea utilizatorilor administrativi

Pentru utilizatorii sistemului cu drepturi administrative vor fi implementate măsuri de complexitate medie pentru accesarea sistemului bazate pe următoarele cerințe:

- Accesarea panoului de administrare în baza adresei speciale indisponibile public pe pagina web
- Utilizator/email
- Parolă
- Autentificare cu 2 factori cu aplicație de tip authenticator (googleauthenticator, microsoftauthenticator, authy sau altele)
- Limitarea accesului pe bază de IP whitelist a Administratorilor de pagină web, care dețin drepturi administrative maximale

18.2. Autentificarea utilizatorii non-administrativi

Nu se presupune existența compartimentelor pentru utilizatorii fără drepturi administrative disponibile în baza înregistrării și autentificării.

19. Suportul versiunii mobile

Din cauza răspândirii înalte a utilizării telefoanelor mobile, în special de audiențele primare, este important ca pe pagina web să fie asigurat suportul complet și oferită atenție deosebită la integrarea calitativă și testarea versiunilor mobile a paginilor și conținuturilor. Principalele cerințe față de funcțiile versiunilor mobile sunt următoarele:

- Tipul versiunii mobile: responsive
 - Mod de accesare: în cadrul aceeași adrese
 - Gestiunea: cu același sistem de administrare
 - Modul de acces: automat, bazat pe detectarea browserului și a altor parametri a vizitatorilor
 - Tip layout: fluid
 - Navigare: simplificată și intuitivă
 - Elemente de interacțiune: de dimensiuni suficiente pentru elementele active (linkuri, butoane)
 - Conținuturile secundare sau redundante: ascunderea sau deconectarea încărcării
 - Încărcarea video-urilor sau a imaginilor: lazyloading
-

- Nod de încărcare a imaginilor: responsiveimageloading (cu suport a ecranelor de densitate înaltă/retina)

20. Formatele practicat în pagina web

- Data prescurtată va fi afișată după modelul “dd.mm.yyyy”, unde dd – ziua, mm – luna, yyyy – anul, fiind ca separator folosit punctul, de ex. „19.05.2022”. Ca alternativă va fi utilizată data în format extins după modelul „ddmonthyyyy”, care va fi afișată în forma finală de ex. „19 mai 2022”
- Obiectele de tip text vor fi integrate în format: HTML, PDF, RTF
- Tabelele vor fi păstrate în format: HTML, XML, CSV, XLSX
- Obiectele grafice vor fi utilizate în format: JPG/Jpeg, PNG, GIF, SVG, Webp
- Fișierele atașamente tipice vor deține formate de documente: DOC, DOCX, XLS, XLSC, PPT, PDF
- CAPS LOCK – va fi exclus în elementele de interfață, scrierea titlurilor și a conținuturilor
- Fișierele media audio și video vor fi integrate în formate optimizate pentru distribuire web, cu grad de compresie înalt sau vor fi publicate pe platformele de găzduire media (de ex.youtube, vimeo, soundcloud) sau în infrastructură de tip CDN (Content Distribution Network) și vor fi integrate în conținut astfel încât să ocupe un volum minim pe serverele unde este găzduită pagina web.

21. Tipul paginilor

21.1. Pagina principală

- Va include blocuri cu mesaje distincte și butoane de acțiune pentru soluționarea necesităților grupurilor țintă, precum:
 - „Vi s-a încălcat un drept?” împreună cu buton „Depuneți plângere”
 - Prevederi și standarde naționale – lista documentelor primare acompaniată de buton „Vezi toate documentele” care duc la pagina internă cu lista completă a actelor normative clasificată pe diferite principii tematice
 - „Rapoarte și situația cu drepturile omului în Moldova” – introducere sumară referitor la situația actuală în Republica Moldova referitoare la drepturile omului, acompaniată de buton tematic „Vezi în detaliu” care duce la compartimentul intern corespunzător unde sunt
-

publicate luările de poziție și rapoartele Oficiului Avocatului Poporului sau a altor organizații grupate pe diferite tipologii

- „Materiale educative în domeniul Drepturilor Omului” – bloc cu prezentare narativă a compartimentului intern corespunzător, acompaniat de buton sau link de acțiune pentru vizitarea acestuia
- „Abordarea Bazată pe Drepturile Omului” – descriere scurtă a ABDO și referințe la materiale interne despre ABDO
- „Avertizorii de Integritate” – descriere scurtă a mecanismului și butonul „Depune sesizare”
- Pagina Copilului – o descriere simplă despre existența drepturilor copililor, enumerarea acestora și buton sau link activ către pagina tematică dedicată
- Subiectul major a zilei (de exemplu Covid sau războiul din Ucraina) – descrierea simplă în limba română, rusă și ucraineană a rolului OAP și detalii cu ce poate ajuta instituția acompaniată de link activ sau buton către pagina internă tematică
- Va include prezentarea generală introductivă despre instituție cu link către compartimentul de prezentare completă.
- Va include stream-ul de publicări din categorii interne dinamice, aranjate în ordine cronologică, numărul elementelor la fiecare bloc va fi determinat pe parcursul implementării proiectului.
- Include blocul cu logo-uri sau link-uri către site-uri ale instituțiilor partenere
- Include elemente principale care fac referință la diferite pagini interne.
- Funcționează în mod automat afișând conținuturile alese spre prezentare la etapa de dezvoltare, înnoirea conținuturilor dinamice se desfășoară fără eforturi suplimentare din partea editorilor responsabili de conținut.

21.2. Pagini statice

- Sunt în afara feed-ului de înnoire a conținutului
- Nu sunt prezentate cronologic și nu includ data sau ora publicării
- Nu sunt organizate în categorii
- Suferă schimbări minore de-a lungul timpului

21.3. Pagini hibride

- Sunt în afara feed-ului de înnoire a conținutului
-

- Nu sunt prezentate cronologic și nu includ data sau ora publicării
- Nu sunt organizate în categorii
- Vor include blocuri cu informații statice
- Pot include blocuri și elemente care se încarcă automat din rubrici dinamice
- Suferă schimbări periodice aplicate automat în urma editării paginilor cu care au legătură.

21.4. Categoriile de bază dinamice

- Dețin elemente/articole ordonate cronologic după data publicării
- În lista cu elementele publicate sunt afișate întâi cele mai noi
- Dețin afișate data și ora publicării
- Pot fi grupate în subcategoriile
- Pot deține criterii secundare de clasificare
- Pot fi folosite pentru crearea feed-urilor de publicații

21.5. Categoriile dinamice interactive

- Dețin elemente/articole ordonate cronologic după data publicării
- În lista cu elementele publicate sunt afișate întâi cele mai noi
- Dețin afișate data și ora publicării
- Pot fi grupate în subcategoriile
- Pot deține criterii secundare de clasificare
- Pot fi folosite pentru crearea feed-urilor de publicații
- Vor include elemente interactive pentru care presupun acțiuni / interacțiuni și implicarea utilizatorilor pe lângă simpla citire a conținutului

21.6. Cereri, sesizări, plângeri, petiții

În pagina web vor exista pagini tematice pentru diferite categorii de beneficiari care le vor pune la dispoziție posibilitatea expedierii sesizărilor către Oficiul Avocatul Poporului. Conținutul fiecărui tip de cerere va fi determinat cu echipa de proiect, tipologia generală este că majoritatea cererilor vor include:

- Câmpuri de identificare a persoanei (Nume, Prenume, Adresă, date de contact, alte informații după caz). Vor exista scenarii de transmitere a informațiilor și în formă anonimă,
-

pentru aceasta formularul trebuie să dețină funcție explicită „Raportare anonimă” cu informarea raportorului că nu sunt captate date despre identitate. Aplicarea posibilității de raportare anonimă va fi coordonată strict cu echipa instituției beneficiare pentru formularele care au nevoie de această funcționalitate.

- Date despre problema raportată
- Diferite tipuri de câmpuri în care beneficiarul alege anumite opțiuni predefinite
- La completarea formularelor beneficiarii vor recepționa mesaje explicite despre ce urmează să se întâmple, detalii despre pașii următori dacă trebuie să fie urmați de beneficiar, acțiunile instituției, date de contact ale responsabililor.
- Datele din formularele completate vor fi expediată la adresa sau adresele de poștă electronică dedicate din cadrul instituției, dublarea conținutului va fi expediată și la adresa de email a beneficiarului în cazul indicării acesteia.
- Pentru expedierea email-urilor vor fi derulate teste a mai multor metode de expediere a scrisorilor pe email (phpsendmail, smtp, email api) cu luarea în considerație a setărilor de mailserver utilizate de instituție pentru domain-ul ombudsman.md (rămâne de responsabilitatea dezvoltatorului cercetarea infrastructurii). Va fi aleasă spre utilizare metoda care asigură o rată cea mai înaltă de expediere a scrisorilor și evitarea clasificării ca spam de diferiți provideri de servicii de poștă electronică publică gratuită sau cu plată (gmail, yahoo, mail.ru, googleworkspace, outlook.com, office365 mail, etc.).
- Captarea adresărilor electronice reprezintă o prioritate pentru instituție, de aceea dezvoltatorii vor aloca o atenție deosebită funcționalităților formularelor și procesului de livrare/recepționare pentru minimizarea pierderilor de adresări.

21.7. Pagini interne de articol

Dezvoltatorul va elabora un model complex de pagină internă de conținut care va include cel puțin următoarele tipuri de elemente:

- Titlu
 - Dată
 - Compartiment, subcompartiment
 - Imagine de articol
 - Introducere
-

- Numărul de vizualizări
- Titluri și subtitluri de diferite nivele de importanță – h1, h2, h3, h4
- Liste ordonate (numerotată)
- Liste neordonate (bulletlist)
- Citate
- Link-uri externe
- Text de conținut de tip paragraf ordinar
- Texte stilizate: bold/ italic/ underline
- Buton integrat în conținut
- Imagine unitară integrată în conținut
- Galerie integrată în conținut
- Galerie plasată la finele articolului
- Video embedd din platforme externe integrate în articol (youtube, privesc.eu, zoom, facebook live)
- Documente anexate
- Date de contact)
- Blocuri cu referințe la articole conexe din aceeași categorie sau din alte categorii relevante (titlu, dată, imagine, link activ)

Paginile de articol din categorii tematice specifice vor avea câmpuri adiționale, de exemplu:

- Compartimentul anunțuri – statut, termen limită, perioada de valabilitate, documente de aplicare, contacte
- Compartimentul de angajări – statut, termen limită, descrierea procedurii, rezultatele procesului
- Achiziții – statut, termen limită, modele de documente anexate, declarații, rezultate

21.8. Pagini și blocuri cu atașamente

Scopul acestora este de a pune la dispoziție o serie de documente/atașamente pentru descărcare de către vizitatori, particularități specifice ale acestor pagini

- Elementele fiecărui document:
-

- Titlu/denumire (se stabilește de gestionarul paginii)
- Link la descărcare
- Fișierul propriu zis
- determinarea automată a formatului (PDF, XSL, DOC, ZIP, PPT, altele)
- determinarea automată a volumul fișierului
- determinarea automată a numărului de descărcări
- Documentele pot fi grupate pe categorii/ grupuri în dependență de criterii variate (destinație, instituție, perioadă, mod de utilizare sau alte criterii determinate împreună cu echipa beneficiară)

22. Elaborarea și integrarea conținuturilor

Dezvoltatorul va avea sarcina să se implice în procesul de coordonare a elaborării conținuturilor pentru diferite tipuri de pagini din cadrul paginii web, responsabilitatea producerii acestora va ține de echipa de proiect formată de beneficiar și consultanți terți, însă creatorii paginii vor asigura implicare activă pentru facilitarea producerii materialelor de conținut precum:

- Specificarea formatelor optime pentru diferite tipuri de conținut
- Definirea parametrilor tehnici recomandabili (rezoluție, coloristică, forme, volum și alte detalii)
- Sugerarea modificărilor necesare la conținuturi în cazul necesităților funcționale specifice ale paginii web noi
- Coordonarea necesității traducerilor materialelor și elementelor ce vor fi plasate în mai multe limbi

Responsabilitatea producerii conținuturilor nu va fi a echipei dezvoltatoare a paginii web, aceasta va avea sarcina principală de recepționare și integrare.

22.1. Materiale generale

Echipa responsabilă de dezvoltarea paginii web împreună cu echipa instituției beneficiare de proiect vor identifica lista compartimentelor, articolelor, a paginilor care necesită a fi re-scrise ca conținut până la migrarea pe pagina web nouă. Va ține de responsabilitatea echipei beneficiare oferirea conținuturilor actualizat pentru paginile web identificate că au necesitatea de re-scriere

într-un limbaj mai accesibil, mai puțin juridizat, mai puțin formal – pe înțelesul publicului țintă primar.

Pentru paginile/ articolele/ compartimentele ce nu vor necesita re-scrierea conținuturilor echipa dezvoltatoare va avea responsabilitatea migrării conținuturilor de pe pagina web existentă, precum:

- Texte de prezentare
- Materialele de conținut
- Anexele și atașamentele
- Imagini, ilustrații, scheme ce nu se referă la cursuri
- Fotografii
- Video-uri

Nu se va admite lansarea noii pagini web fără completarea compartimentelor, sau cu includerea informațiilor de umplură de tip „loremipsum”.

Dezvoltatorii admite implementarea a până la 1 rundă de revizuire a conținuturilor integrate în cazul depistării erorilor gramaticale, necesităților de reformulare sau a altor modificări parvenite de la echipa de proiect, în același timp nu va intra în sarcina dezvoltatorului efectuarea procesului de corectură gramaticală sau copywriting – aceste activități ne-fiind ce țin de competențe tehnice.

23. Module și pluginuri terțe pentru CMS

Integrarea modulelor care oferă funcționalități adiționale este admisă cu respectarea următoarelor cerințe:

- Vor fi instalate module care acopere funcționalități care nu dublează funcționalitățile existente în sistemul de bază.
 - Vor fi alese acele module funcțiile cărora sunt utilizate la maxim, fiind evitate modulele care dețin funcționalități în exces ce nu sunt puse în funcțiune însă încarcă per general sistemul.
-

- Vor fi admise doar plugin-uri și module care dețin posibilitatea implementării update-urilor și autorii cărora au asigurat mentenanța pe termen lung (există cel puțin 3 versiuni de update-uri).
- Modulele și pluginurile care funcționează în regim demo sau restricționat vor fi evitate.
- Este admisă utilizarea pluginurilor comerciale care oferă funcționalități mai avansate, performante sau deosebite decât cele gratuite.
- La alegerea plugin-urilor sau modulelor comerciale vor avea prioritate cele care oferă licențiere pe bază de procurare într-o singură tranzacție fără model de abonamente obligatorii.
- Este admisă utilizarea modulelor și plugin-urilor comerciale cu licențiere recurentă, însă este important ca la expirarea licenței achiziționate să nu fie deconectate funcționalitățile deja existente.
- Dezvoltatorul va oferi asistența formală și tehnică la achiziționarea licențelor plugin-urilor și modulelor comerciale în numele beneficiarului proiectului.
- La lansarea proiectului dezvoltatorul va asigura procedura transferului licențelor pentru plugin-urile și modulele terțe achiziționate și a datelor de acces în serviciile specializate.
- Modulele și plugin-urile terțe alese vor utilizate cu admiterea responsabilului de supravegherea tehnică a proiectului din partea beneficiarului în baza informațiilor detaliate prezentate de dezvoltator (denumire, adresă, funcționalități necesare, costuri, model de licențiere, disponibilitate update-uri, compatibilitatea cu CMS-ul, soluții alternative).

24. Prezentarea paginii web noi

În procesul de dezvoltare și la finalul creării noii pagini web vor fi desfășurate sesiuni de prezentare a acestora de către compania dezvoltatoare, cu suportul organizației beneficiare:

24.1. Prezentarea prototipurilor

Va fi efectuată către grupul restrâns, non-public, implicați în implementarea proiectului care sunt la curent cu cerințele, funcționalitățile, conținuturile, – scopul ședințelor va fi de acumulare a opiniilor referitor la modul de implementare a funcționalităților tehnice în pagina web și de aprobare preventivă a acestora. La aceste ședințe de prezentare este admisă implementarea parțială a funcționalităților paginii web:

- Grupul de lucru – până la 10 persoane
- Responsabilul de supravegherea tehnică
- Managerul de proiect/de comunicarea
- Creatori de conținut/copywritery/comunicatori
- Alți specialiști la necesitate

24.2. Prezentarea pre-lansare paginii web

Va fi efectuată în mod non-public, la momentul îndeplinirii unui grad înalt de finalitate a dezvoltării paginii web, integrării conținuturilor și implementării proceselor și procedurilor de asigurare a predării. Scopul prezentării este demonstrarea paginii la echipa instituției beneficiare și principalii parteneri care ulterior vor interacționa cu aceasta în diferite forme.

- Grupul de lucru – până la 30 de persoane
- Responsabilul de supraveghere tehnică
- Managerii de proiect/de comunicare
- Reprezentantul/reprezentanții instituției beneficiare finale a paginii web
- Superiori ai instituțiilor implicate în proiect
- Parteneri cheie ai proiectului
- Reprezentanți al altor instituții după caz

25. Instruiri

După îndeplinirea lucrărilor de dezvoltare a paginii web dezvoltatorii va derula sesiuni de instruire a pentru diferite grupuri țintă responsabile de gestiunea tehnică a paginii web, gestiunea conținuturilor și gestiunea proceselor de studii. Activitățile organizaționale și logistice de desfășurare a sesiunilor de instruire vor fi desfășurate de instituția beneficiară, fiind recomandabil ca dezvoltatorii să elaboreze materiale de suport informațional pentru fiecare sesiune în dependență de audiență.

25.1. Responsabili tehnici

Vor fi explicate subiectele ce țin de funcționarea tehnică a paginii web pe termen mediu și lung către responsabilii tehnici și non-tehnici, aceasta va minimiza impactul defecțiunilor și vor minimiza riscurile tehnice, de asemenea vor oferi un grad mai înalt de informare referitor la

modul de funcționare tehnică a paginii și modul de acționare în cazul incapacității intervenției imediate a dezvoltatorilor.

Sunt recomandate prezentarea următoarelor subiecte de instruire:

- Structura tehnică a sistemului de administrare a paginii web disponibil administratorilor
- Funcționalitățile disponibile administratorilor tehnici
- Lucrările recomandate de suport și mentenanță
- Ierarhia grupurilor de utilizatori și a drepturilor
- Modul de gestionare a utilizatorilor
- Măsurile de securitate implementate și modul de interacțiune cu instrumentele specializate gestiune a securității informaționale
- Licențele utilizate pentru sistemul de administrare, sistemul de instruire, module și alte componente
- Specificul integrării a serviciilor tehnice
- Modul de gestionare a licențelor comerciale
- Setul de tehnologii utilizate / „technologystack”
- Procedurile de backup, restabilire și mentenanță periodică
- Interacțiunea cu dezvoltatorii

25.2. Responsabili de conținuturi

La acest tip de instruire vor fi prezentate particularitățile gestionării materialelor în pagina web pentru asigurarea înțelegerii modului de editare/ajustare a materialelor încărcate.

Subiecte recomandabile pentru instruire:

- Structura publică a paginilor
 - Tipurile de conținuturi integrate
 - Procesul de publicare a materialelor în dependență de rubrică
 - Modul optim de pregătire a materialelor și conținuturilor pentru publicare pe pagina web nouă
 - Specificul producerii materialelor media (imagini, video, audio)
 - Modul de gestiune a platformelor terțe care interacționează cu pagina web nouă
-

26. Predarea în gestiune a paginii web

La etapa finală de implementare a paginii web va fi efectuată pregătirea și transmiterea următoarelor elemente către instituția beneficiară:

- Conceptele de design ale paginilor principale – preview în format jpg/png
- Machetele de design ale paginilor realizate – preview în format jpg/png, fișiere editabile în format PSD
- Prototipul non-funcțional programat compatibil cu browsere desktop și mobile – arhivă de fișiere html, css, js, imagini și alte elemente specifice ale prototipului
- Pagina web ca arhivă software – codul sursă a paginii web în format non criptat/non compilat, baza sau bazele de date implementate și alte fișiere conexe
- Pagina web ca proiect – proiectul implementat pe serverul oferit de beneficiar
- Materiale de instruire – documente în formate tehnice .md, formate non-tehnice docx, ppt, pdf de instruire a utilizării și gestionării paginii web elaborate pentru sesiunile de instruire transmise în formă digitală
- Licențe – fișierele tehnice, date de acces și confirmări asupra modulelor, softurilor și serviciilor achiziționate pentru funcționarea paginii web
- Datele de acces de gestionare a paginii web – utilizatori și parole pentru și alte informații de gestionare a conținuturilor din pagina web
- Date de acces administrative – utilizatori, parole și alte detalii de acces tehnic pentru administrarea paginii web
- Date de acces la servicii terțe – utilizatori, parole, adrese către servicii utilizate pentru implementarea sau pentru menținerea funcțională a paginii web.

27. Activități de mentenanță post-lansare

27.1. Activități de mentenanță de garanție:

După lansarea paginii web compania dezvoltatoare va asigura la cerere eliminarea defecțiunilor identificate în pagina web pe o perioadă de **1 (unu) an** efectuând lucrări tehnice pentru asigurarea bunei funcționări fără solicitarea implementării noilor funcționalități din partea beneficiarilor.

27.2. Activități de mentenanță lunară

După lansarea paginii web instituția beneficiară va avea discreția de a opta pentru servicii de mentenanță tehnică adiționale contra plată, în care vor fi incluse cel puțin următoarele lucrări:

- Îmbunătățiri de securitate, performanță și alte ajustări de funcționare corectă a paginii web
- Udate-uri ale sistemului de administrare, a modulelor și pluginuri implementate în măsura publicării acestora de către autori
- Testarea funcționalității corecte a paginii web și a integrității în urma implementării updateurilor, cu efectuarea corectărilor de rigoare în cazul identificării deficiențelor
- Backup-uri ale paginii web, cu păstrarea redundantă în infrastructura proprie și în infrastructura oferită de beneficiar
- Restabilirea din backup a paginii web în caz de necesitate.

27.3. Activități de asistență tehnică la solicitare

Pentru serviciile prestate contra plată la solicitare compania dezvoltatoare va aplica procesul de asistență tehnică necesară pentru buna funcționare a paginii web:

- Implementarea și menținerea sistemului de evidență / trackinga solicitărilor, cu capacitatea de raportare și monitorizare de către beneficiar (de ex.: Google docs, asana, trello, jira, etc.) fiind înregistrate cel puțin următoarele informații: data înregistrării, problema identificată, simptomele de manifestare, mediul utilizatorilor, mod de soluționare așteptat, detaliile cercetării probleme, data rezolvării problemei, detaliile rezolvării, timpul consumat pentru eliminare.
 - Asigurarea timpului de reacție de 2 zile lucrătoare la incidentele raportate și până la 3 zile la zile lucrătoare pentru eliminarea defecțiunilor raportate care nu necesită aprobarea beneficiarului, pentru defecțiunile de complexitate mai mare ce necesită mai mult timp, compania responsabilă va notifica beneficiarul despre timpul estimat de rezolvare și măsurile planificate.
 - Pentru incidentele cauzate de softuri, servicii și echipamente terțe, sau care necesită implicarea altor specialiști decât a dezvoltatorilor paginii web, sau a altor companii furnizoare, compania dezvoltatoare va oferi recomandări referitor la modul optim de soluționare a incidentelor cu impact minim și la disponibilitate care sunt măsurile recomandate de evitare a cazurilor similare.
-

28. Capacități corporative, experiență și performanțele anterioare

Comaniile aplicante la dezvoltarea paginii web necesită să demonstreze experiența și capacitatea tehnică de elaborare a unei pagini web de complexitatea descrisă.

28.1. Experiența generală

Vor fi admise în concursul de elaborarea companiile din Republica Moldova cu o perioadă de activitate profesională de profil IT de cel puțin 5 ani de la înregistrarea oficială.

28.2. Echipa de proiect

Comaniile participante la aplicarea pentru dezvoltarea paginii vor propune echipa de proiect cel puțin cu următorii specialiști:

- Manager de proiect
- Art director / designer web
- Designer de interfețe
- Dezvoltator front-end
- Dezvoltator back-end
- Responsabil integrare conținut

Este recomandată includerea specialiștilor adiționali:

- Arhitect sisteme informaționale
- Tester
- Dezvoltator / integrator de module CMS
- Specialist optimizări SEO și SMM

Specialiștii propuși spre implicarea în proiect vor fi incluși nominativ, cu oferirea informațiilor referitor la poziția propusă și CV-ul expres al fiecăruia (Nume și prenume, educație, experiență, funcții deținute).

28.3. Portofoliu de proiecte

Aplicanții își asumă responsabilitatea de prezentare a nu mai puțin de 3 exemple de pagini web implementate de nivel sectorial sau național cât și în alte domenii, cu un nivel de complexitate similară sau mai mare prin includerea:

- Atașamentelor cu screenshot-uri și prezentări sumare a proiectelor
- Link-uri la proiecte funcționale
- Link-uri la proiecte demonstrative, de test sau în proces de dezvoltare
- Demonstrarea panourilor de administrare pentru anumite proiecte (la solicitare)

28.4. Scrisori de recomandare

Aplicanții vor prezenta scrisori de recomandare din partea organizațiilor cu care au colaborat și au realizat proiecte de complexitate similară. În afară de scrisori de recomandare va fi prezentat expres detalii cu specificul proiectelor implementate.

28.5. Specializarea companiilor aplicante

Vor fi aprobate spre participare aplicările de dezvoltare a paginii web de către companii înregistrate oficial în Republica Moldova, ce dețin activități de bază conform nomenclatorului CAEM:

- Activități de realizare a soft-ului la comandă
- Activități de consultanță în tehnologia informației
- Prelucrarea datelor, administrarea paginilor web și activități conexe
- Realizarea de programe și consultanță în domeniul dat
- Activități legate de băncile de date
- Activități ale portalurilor web

Confirmarea specializării va fi efectuată prin prezentarea documentului scanat oficial emis de instituția de profil specializată în înregistrarea entităților juridice (de ex.Extras din Registrul de stat al persoanelor juridice sau document echivalent).

29. Oferta tehnică și documente adiționale relevante

La aplicarea pentru dezvoltarea paginii web, companiile vor depune oferta tehnică care cuprinde cel puțin următoarele compartimente:

1. Descrierea generală a soluției propuse
 2. Descrierea modului de implementare a sistemului de administrare și a modulelor propuse pentru gestionarea paginii web planificate spre utilizare
 3. Descrierea tipurilor de licențiere planificate pentru utilizare în proiect
 4. Responsabilitățile preluate și distribuirea acestora în echipa de specialiști și interacțiunea cu beneficiarul
 5. Descrierea setului de tehnologii, limbaje de programare și alte aspecte tehnologice planificate pentru utilizare la elaborarea paginii web
 6. Echipamente și softuri necesare pentru viitoarea buna funcționare a paginii web
 7. Măsuri de securitate și protecție a datelor planificate pentru implementare
 8. Ciclul de viață anticipat al paginii web
 9. Condițiile de mentenanță a paginii pe parcursul perioadei de garanției 1 an după lansare
 10. Condiții de mentinere a paginii web în perioada post-garanție
-

