

CAIET DE SARCINI

SERVICII DE CREARE A SITE-UL WEB AL IMSP POLICLINICA DE STAT

CUPRINS

SECȚIUNEA I : Informații generale	3
Context general - prezentarea IMSP Policlinica de Stat	3
Obiectivul și scopul contractului.....	3
Activitățile prevăzute spre implementare sunt prevăzute a fi externalizate sub forma unui contract de prestări servicii. Operatorul economic selectat va desfășura activitățile de realizare, implementare și asigurare mentenanță a site-ului web	3
SECȚIUNEA II : Caiet de sarcini.....	3
Cerințe referitoare la structura platformei.....	4
Cerințe tehnologice	4
Cerințe privind grafica	4
Cerințe referitoare la interfața cu utilizatorul.....	5
Cerințe minimale referitoare la baza de date	6
Cerințe și principii de asigurare a securității.....	6
Web feed	8
Cerințe de performanță.....	9
Cerințe obligatorii	9
Mentenanță, actualizare, dezvoltare și instruire.....	9
Găzduire web	9
SECȚIUNEA III : Oferta tehnică	10
SECȚIUNEA IV : Oferta Financiară	10
SECȚIUNEA VI : Monitorizare și evaluare	11
ANEXA 1 - Conținut site.....	11

SECȚIUNEA I : Informații generale

Context general - prezentarea IMSP Policlinica de Stat

Obiectivul și scopul contractului

Realizarea unui site web.

Activitățile prevăzute spre implementare sunt prevăzute a fi externalizate sub forma unui contract de prestări servicii. Operatorul economic selectat va desfășura activitățile de realizare, implementare și asigurare mentenanță a site-ului web.

SECȚIUNEA II : Caiet de sarcini

Se solicită prezentarea unei oferte de realizare a site-ului web al IMSP Policlinica de Stat.

Operatorul economic selectat va trebuie să asigure elaborarea site-ului:

- design site;
- introducerea conținutului și dezvoltare;
- garanție/mentenanță 12 luni de la data recepției.

Platforma online va trebui să fie realizată conform principiului KISS (Keep It Straight Simple) și să respecte următoarele cerințe tehnice minimale:

- platformă full CMS (Joomla, Wordpress sau Drupal);
- PHP5, HTML5, CSS3, Javascript;
- Compatibilitate desktop și mobil;
- search engine cu filtre;
- Responsive Web Design;
- asigurare acces utilizatori;
- asigurarea serviciilor de optimizare;
- asigurare interfață în limba română, engleză și rusă;
- asigurare servicii de prevenire și combatere a riscurilor de securitate;
- furnizare de rapoarte lunare Google analytics sau similar, precum și privind numărul de accesări, numărul de utilizatori unici în funcție de nivelul de acces.

Prestatorul va livra Autorității Contractante codurile sursă necompile, editabile ale părților componente ale platformei, inclusiv a elementelor de grafică, precum și toate informațiile relevante privind programele folosite pentru dezvoltare. Având acces la serverul Policlinici de Stat, prestatorul va instala codul și va încărca toate datele necesare funcționării site-ului.

Prestatorul va asigura, pe o perioadă de 12 luni de la predarea site-ului, cu titlu gratuit și prin mijloace proprii, rezolvarea disfuncționalităților de dezvoltare apărute și corectarea erorilor de aplicație apărute.

Prestatorul va pune la dispoziția Autorității Contractante un manual de utilizare.

Cerințe referitoare la structura platformei

La nivel general platforma online va conține 2 module: site web public, disponibil tuturor utilizatorilor și modul administrare.

Site-ul web va fi structurat după conținutul din Anexa 1, Autoritatea Contractantă fiind cea care va pune la dispoziție, în format text și/sau imagine (acolo unde este cazul), conținutul care trebuie inserat.

Structurarea informației se va face în mod arborescent, cu categorii și subcategorii. Harta site-ului se va genera și actualiza automat. Beneficiarul va întocmi harta site-ului cu schema de detaliu privind conținutul fiecărei pagini în parte (a se vedea Anexa 1).

Design-ul site-ului trebuie să respecte Manualul de Identitate Vizuala al UAIC (Anexa 2).

Pentru toate paginile vor exista variante paralele în limba română, limba engleză și limba rusă.

Platforma va avea încorporat un motor de căutare după cuvinte-cheie introduse, căutarea efectuându-se în tot conținutul site-ului, inclusiv după cuvintele-cheie definite pentru documentele încărcate pe site. Rezultatele căutării vor fi afișate după relevanță și data încărcării.

Structura finală a platformei online va fi elaborată de comun acord cu Autoritatea Contractantă.

Cerințe tehnologice

Tehnologia utilizată în dezvoltarea platformei nu trebuie să implice costuri suplimentare de licențiere din partea Autorității Contractante.

Conținutul va fi optimizat pentru utilizarea browser-elor: Internet Explorer, Firefox, Opera, Chrome, Safari, ultimele 3 versiuni.

Proiectarea paginilor trebuie să îndeplinească cerințele de compatibilitate și accesibilitate acceptate la nivel mondial drept standarde internaționale în domeniu.

Secțiunea site web public va fi optimizată pentru motoarele de căutare Google, Yahoo, MSN, fiind respectate condițiile necesare pentru căutarea după cuvinte și fraze cheie, folosirea și actualizarea tag-urilor Meta pentru descriere, includerea cuvintelor cheie definite în tag-urile TITLE de pe toate paginile la cererea beneficiarului.

Cerințe privind grafica

Designul site-ului trebuie să fie atrăgător, cu sobrietatea necesară imaginii unei instituții publice, dar fără a da impresia de rigiditate.

Contrastul dintre litere/scriș și fond trebuie să fie suficient de mare pentru vizualizarea rapidă a conținutului. Fonturile utilizate vor asigura lizibilitatea textului indiferent de browser sau platforma utilizatorilor.

Propunerile grafice trebuie să creeze un concept vizual unitar și recognoscibil și să respecte draftul de layout anexat. Se vor prezenta două propuneri din care se va alege una (se va întocmi un proces verbal cu propunerea aleasă anexată). Stilul de scriere trebuie să fie unitar în toate paginile în funcție de categorie (titlu, cap listă, listă, text, etc.). Toate paginile, cu excepția primei pagini, vor avea același design de bază. Se va asigura o unitate crescută în cadrul fiecărui modul / fiecărei secțiuni a platformei.

Va fi utilizată o paletă standard de culori în scopul asigurării compatibilității multiplatformă, cu respectarea cerințelor din Manualul de Identitate Vizuală al UAIC (Anexa 2).

Designul va fi optimizat pentru rezoluții mici (variantea mobilă), medii și mari (variantea desktop).

Imaginile utilizate vor fi optimizate de către prestator pentru vizualizare. Excepțiile vor fi specificate de către beneficiar dacă este cazul (conținut destinat mass-media).

În cazul în care ofertantul va include în design fotografii sau ilustrații care trebuie achiziționate, costul estimativ al acestora trebuie inclus în oferta financiară. De asemenea, ofertantul va verifica disponibilitatea fotografiilor utilizate înainte de a le include în propunere.

Prestatorul va livra Autorității Contractante fișierul sursa PSD al graficii site-ului pentru toate paginile.

Imaginile din galeria de imagini se vor afișa folosind un efect lightbox și va exista posibilitatea derulării fișierelor media făcând click pe butoane tip “înainte/înapoi” (utilizatorii nu vor fi obligați să se întoarcă la meniu pentru a deschide următoarea imagine din același set). Va exista posibilitatea adăugării de detalii de tip text fiecărei fotografii din cadrul galeriei.

Fișierele video atașate articolelor vor apărea încorporate în pagina site-ului. Va exista posibilitatea rulării fișierelor video uploadate pe server, direct în cadrul paginii site-ului.

Cerințe referitoare la interfața cu utilizatorul

Interfața site-ului trebuie proiectată ținându-se cont de recomandările și standardele naționale și internaționale existente în domeniu. Soluția proiectată și realizată trebuie să conțină 2 secțiuni esențiale:

- Interfața client - care reprezintă partea publică a site-ului accesibilă tuturor utilizatorilor Internet, adică partea site-ului afișată la deschiderea URL a site-ului.
- Interfața administrator - care reprezintă interfața site-ului prin intermediul căreia va fi posibilă administrarea structurii și conținutului site-ului (aprox. 3 administratori).

Interfața administrator trebuie să fie accesibile doar unor persoane autorizate (trebuie făcută verificarea după user și parolă pentru a acorda acces la interfață). Modulul de login va avea implementată o funcție de tip CAPTCHA (completely automated public turing test to tell computers and humans apart) pentru verificarea identității utilizatorului, va avea timeout și blocare automată, pentru o perioadă de timp, în cazul introducerii unei parole eronate de 3 ori consecutiv. Parola din modulul de login va fi ascunsă și încriptată. Administratorul va putea adăuga, șterge sau modifica informațiile din site, inclusiv conturile de utilizator și parolele.

Pentru actualizarea informației pe secțiunea generală a site-ului, Prestatorul va realiza o interfață care să ofere posibilitatea administrării, care să permită formatarea textului introdus și introducerea semnelor diacritice. Se vor utiliza fișiere CSS externe, iar site-ul se va structura utilizând „div-uri” arborescente. Astfel elementele vor fi separate și configurabile individual. Modulul de administrare va permite inserarea aceluiași text, imagine sau fișier audio/video în toate paginile site-ului simultan sau doar în anumite pagini selectate. De asemenea, va permite ordonarea paginilor în cadrul structurii arborescente. Se vor folosi stiluri CSS pentru afișarea diferențiată a meniurilor principale, a sub-meniurilor și a link-urilor către articole. Va exista un stil implicit pentru textul introdus.

Cerințe minimale referitoare la baza de date

La baza platformei online trebuie să stea o bază de date în care să fie salvat tot conținutul său, cu excepția documentelor externe mari în format PDF, DOC, RTF, XLS, ZIP, JPG, AVI, MPEG, etc. În calitate de Sistem de Gestiune a Bazelor de Date trebuie utilizate preponderent cele libere (cu licență GPL).

Baza de Date va conține 3 categorii de informație:

- Metainformație. Reprezintă informația care va conține reguli de administrare și vizualizare a conținutului site-ului (structură, afișare informație, redactare informație, configurări adiționale, etc.).
- Informație de conținut. Reprezintă informația de conținut a site-ului introdusă de administratori și vizualizată de utilizatori (pagini HTML de context, documente DOC, RTF, XLS, PDF, JPG, etc.).
- Informație de sistem. Reprezintă informația introdusă în mod automat de către sistem. Aceste informații pot fi: rezultatele sondajelor, informația statistică de vizitare a site-ului, etc.

Accesul la informația Bazei de Date va fi asigurată în 3 regimuri:

- Regimul de vizualizare informații de interes public - disponibil tuturor categoriilor de utilizatori Internet prin intermediul interfeței utilizator internet;
- Regimul de vizualizare operatori - disponibil operatorilor prin intermediul interfeței membri, prin care pot fi accesate toate informațiile stocate în baza de date;
- Regimul de actualizare - disponibil doar administratorilor prin intermediul interfeței administrator.

Pe server se va menține facilitatea care îi permite beneficiarului crearea de copii de rezervă a bazei de date în producție. Sistemul de backup al site-ului web pentru protejarea datelor trebuie să asigure:

- Posibilitatea de creare a unei copii de backup a întregului site;
- Posibilitatea restaurării site-ului pe baza copiei de backup;
- Posibilitatea de filtrare a fișierelor și directoarelor pentru care se dorește crearea de copii de backup;
- Posibilitatea programării unui proces de backup automat.
- Politica de back-up intră în responsabilitatea beneficiarilor site-ului.

Cerințe și principii de asigurare a securității

Site-ul Web trebuie realizat asigurând existența a 2 nivele de acces:

- Administrator - este nivelul de acces la ”interfața administrator” cu drepturi absolute asupra interfeței administrator și a datelor bazei de date. Acest nivel de acces dispune de toate drepturile funcționale: gestiune structură site, gestiune comentarii, gestiune conținut, gestiune pagină principală, gestiune utilizatori, reorganizarea informației, vizualizare informație statistică, etc.
- Operator - este un nivel de acces la ”Interfața membri proiect” cu drepturi limitate la postare

și editare de articole.

Administratorul va putea oferi fiecărui Operator nou definit, dreptul de a posta articole doar în categorii predefinite ale site-ului, selectabile de către Administrator.

- Utilizator Internet - reprezintă cel mai limitat nivel de acces care poate accesa doar interfața publică a site-ului, naviga, descărca documente publice, trimite comentarii sub formă de mesaje e-mail.

Autentificarea utilizatorilor se va face prin introducerea datelor înregistrate în câmpurile „cont” și „parolă”, drepturile utilizatorilor fiind alocate în conformitate cu nivelurile de acces. Va fi inclusă o secțiune pentru înregistrare utilizatori noi și respectiv tip „am uitat parola”.

Platforma online trebuie să conțină module care înregistrează în mod automat oricare accesare a conținutului site-ului din afară. Acest lucru va fi folosit atât pentru vizualizarea statisticii popularității site-ului în ansamblu și a rating-ului și popularității fiecărei pagini în parte, cât și pentru a reprezenta un instrument de monitorizare și vizualizare a totalității utilizatorilor și timpului când au accesat diferite compartimente ale site-ului, lucru binevenit pentru auditul securității site-ului.

De asemenea, se va înregistra un log cu întreaga activitate a operatorilor - Session management, Login history;

Platforma online trebuie să suporte comunicații software prin protocol criptat; parolele introduse în scopul realizării login-ului administratorilor vor fi în mod obligatoriu criptate MD5;

Va trebui să existe posibilitatea de implementare a unui sistem de autentificare - Pluggable authentication;

Platforma online va trebui să fie configurată astfel încât să ofere protecție pentru următoarele vulnerabilități:

- Cross-site scripting (XSS) și reflected (RXSS)
- Information leakage
- Content spoofing
- Predictable resource location
- SQL injection
- Insufficient authentication
- Insufficient authorization
- Abuse of functionality
- Directory indexing

- HTTP response splitting
- Alte vulnerabilități cunoscute ale programelor utilizate în dezvoltarea platformei.

Prestatorul va efectua review-uri periodice ale incidentelor de securitate și riscurilor de securitate și va realiza optimizările necesare. Va notifica, de asemenea, Autoritatea Contractantă cu privire la incidentele majore de securitate survenite pe perioada monitorizării (12 luni după predare).

Web feed

Crearea în cadrul site-ului a unui sistem web feed care să ofere conținut web din cadrul site-ului și legături către acest conținut. Acest sistem web feed va trebui să permită:

Abonarea utilizatorilor la conținutul site-ului și la actualizări, astfel încât aceste date să se transmită în mod automat către utilizatori;

Posibilitatea de creare a unui număr nelimitat de web feed-uri;

Posibilitatea alegerii numărului de articole ce apar în web feed;

Posibilitatea ordonării articolelor în cadrul feed-ului (ordonare după dată sau după secțiunile site-ului);

Posibilitatea alegerii numărului de cuvinte care vor fi afișate în prezentarea fiecărui articol în cadrul feed-ului;

Posibilitatea alegerii modului de randare HTML;

Posibilitatea alegerii modului de includere a imaginilor din articole;

Posibilitatea alegerii secțiunilor din site pe baza cărora să se creeze web feed-uri;

Posibilitatea alegerii individuale a articolelor ce vor fi incluse în cadrul web feed-uri.

Cerințe de performanță

Timpul mediu de încărcare a unei pagini: max. 5 sec. la o conexiune de tip DSL cu viteză de până la 5 Mbs;

Număr mediu de utilizatori concurenți suportați să fie de 1000;

Număr minim de cereri/minut suportate să fie de 1000;

Disponibilitate 99.9% (sau 24/7 exclusiv perioadele de mentenanță);

Capacitatea de a răspunde într-un timp rezonabil unui număr de cel puțin 50.000 de vizitatori unici pe lună pentru pagina de internet

Capacitatea de a suporta cel puțin 5 de utilizatori interni cu diverse roluri inclusiv de administrare;

Capacitatea de a suporta perioade lungi de trafic intens.

Cerințe obligatorii

Toate cerințele din prezentul caiet de sarcini sunt obligatorii și vor fi prezentate și comentate detaliat, în oferta tehnică.

Site-ul va fi înscris în cel puțin unul dintre sistemele de monitorizare a traficului (gen Google Analytics).

Vizibilitate prin intermediul celor mai importante browsere de Internet (se vor opera up-grade-urile necesare în cazul apariției unor noi versiuni de browsere pe toată durata garanției);

O utilizare a unei platforme tehnologice care să nu genereze costuri hardware & software pentru dezvoltarea în viitor a soluției și care să îndeplinească condițiile necesare găzduirii pe server.

Mentenanță, actualizare, dezvoltare și instruire

Prestatorul se obligă ca pe perioada de derulare a contractului:

- să actualizeze conținutul platformei cu informații furnizate de Autoritatea Contractantă (text, multimedia, etc.) la cererea Autorității Contractante (pe durata primelor 6 luni de la recepția site-ului);
- să optimizeze materialul multimedia ce va fi adăugat pe site la cererea Autorității Contractante (pe durata primelor 6 luni de la recepția site-ului);
- să dezvolte platforma în concordanță cu necesitățile sesizate la cererea Autorității Contractante (pe durata primelor 12 luni de la recepția site-ului);
- să evalueze riscurile de securitate și să efectueze optimizări pentru asigurarea securității cu o periodicitate lunară și la cererea Autorității Contractante (pe durata primelor 12 luni de la recepția site-ului);
- prin mijloace proprii și fără costuri suplimentare, să remedieze disfuncționalitățile sesizate și să corecteze erorile de aplicație apărute (pe durata primelor 12 luni de la recepția site-ului).

Prestatorul va oferi consultanță și suport tehnic gratuit pe toata durata contractului și va fi asigurat minim între orele 8.00-17.00 x 5 zile/săptămâna.

Timp de răspuns la solicitările beneficiarului.

Pentru caracterizarea timpului de răspuns se definesc următoarele:

- disfuncționalități critice - timp de răspuns 1 ora, timp de remediere 2 ore;
- disfuncționalități majore - timp de răspuns 2 ore, timp de remediere 4 ore;
- disfuncționalități normale - timp de răspuns 2 ore, timp de remediere 24 ore.

Prestatorul va asigura instruirea a minimum 2 persoane din partea Părții Contractante care vor fi implicați în administrarea și exploatarea curentă a site-ului, timp de 30 de ore, în primele 2 săptămâni de la recepția site-ului. Instruirea va avea loc la Policlinica de Stat sau ON-LINE. Instruirea va fi realizată de către minim un reprezentant al prestatorului și va consta în explicarea utilizării fiecărei funcționalități incluse în interfața de administrare a site-ului. Manualul de utilizare pentru administratori va fi livrat în limba română în format electronic.

Găzduire web

Prestatorul va instala și încărca codul sursă și toate fișierele necesare rulării site-ului web, pe serverul IMSP Policlinicii de Stat, printr-un canal de comunicație securizat, pus la dispoziție. Prestatorul trebuie să se asigure de compatibilitatea codului sursă și a aplicațiilor utilizate în crearea site-ului, cu sistemul de operare al serverului oferit.

SECȚIUNEA III : Oferta tehnică

Oferta tehnică va trebui să prezinte toate serviciile pe care prestatorul se angajează să le realizeze și va trebui să respecte întocmai cerințele din caietul de sarcini.

Cerințele solicitate prin caietul de sarcini sunt minime și obligatorii.

Termen de realizare 6 săptămâni de la semnarea contractului. Site-ul va putea fi lansat după aprobarea primită din partea achizitorului.

SECTIUNEA IV : Oferta Financiară

În oferta financiară se va prezenta costul total al activităților menționate la Cap. II:

- design site,
- introducere conținut și dezvoltare,
- garanție/mentenanță website (12 luni) pentru remedierea eventualelor probleme de securitate și funcționare.

Se va specifica preț unitar fără TVA, în LEI. Oferta trebuie să fie valabilă minim 30 zile. Termenul de plată este de maxim 30 de zile de la recepție.

SECTIUNEA VI : Monitorizare și evaluare

Durata de derulare a contractului este de maxim 12 luni de la semnarea procesului verbal de recepție.

Între Autoritatea Contractantă și operatorul economic selectat va avea loc cel puțin în fiecare lună câte o întâlnire obligatorie, la sediul Autorității contractante sau ON-LINE, la date stabilite de comun acord, în vederea discutării necesităților constatate, stabilirea modului de rezolvare și planul de lucru.

SECTIUNEA VI : Atribuirea

Criteriul de atribuire este prețul cel mai scăzut pentru întreaga ofertă.

Note:

- (1) Administrarea site-ului va fi realizată intern.
- (2) Recepția calitativă va fi efectuată la beneficiar. Livrarea se va face în prezența unui reprezentant al furnizorului.
- (3) **Drepturi de proprietate intelectuală:** Orice rezultate sau drepturi legate de acestea, inclusiv drepturi de autor și/sau orice alte drepturi de proprietate intelectuală și/sau industrială, obținute ca urmare a executării serviciilor ce fac obiectul prezentului Caiet de sarcini vor fi proprietatea Autorității contractante, care le poate utiliza, publica sau transfera după cum consideră necesar.

01 noiembrie 2024

Conducătorul grupului de lucru

(Ordinul Ministerului Sănătății nr.171 P §9 din 18.10.2024)

Viorica EFROS

(semnat electronic)

Nicolae BOTEZATU

(semnat electronic)