

TERMENI DE REFERINȚĂ

**pentru serviciilor de design și dezvoltare a paginii web pentru promovarea
municipiului Chișinău ca destinație turistică**

(www.visit.chisinau.md)

Informații generale

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

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

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

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

Ofertantul va pregăti și prezenta 3 versiuni alternative de design grafic al paginii web oficiale, iar Beneficiarul va selecta una din ele (*preferată*) și în caz de necesitate va ajusta (*efectua modificări în design*) până la acceptul final.

Activitățile de proiectare, dezvoltare și implementare a paginii WEB **www.visit.chisinau.md** (cu excepția instruirilor și garanției post implementare) nu va depăși **60** zile calendaristice.

Dezvoltarea paginii și implementarea proiectului va fie efectuată în cadrul a două etape, valoarea totală a contractului este estimată la suma de 270000 lei fără TVA, prima etapă va include: (i) serviciile de dezvoltare a conceptului de design al paginii web, (ii) Responsive design pentru pagini și subpagini conform stilului ales; (iii) Programarea paginii web, implicit paginile: Principală, Descoperă, Informează-te, cu subpaginile conform caietului de sarcini: - Sistem de management al conținutului (CMS) - instalarea unei teme, despachetarea modulelor, instalarea funcționalității, configurarea modulelor (harta Google, rubrici și postări, FAQ, instrument de căutare, galerie, rețele sociale; pop-up, modal window); - dezvoltarea paginilor (2-3): conform valorii estimate a achiziției incluse în bugetul autorității contractante pentru anul 2020 (*specificat la compartimentul valoarea estimată de pe platforma de achiziții*)

Cerințe referitoare la Stilul și design-ul paginii web

Stilul grafic, conceptul vizual și design-ul artistic al paginii-web trebuie să reflecte scopul paginii-web de promovare a municipiului Chișinău ca destinație turistică și să asigure informarea rapidă și concludentă a vizitatorilor privind cele mai importante locuri și evenimente de atracție turistică cu un nivel ridicat de interactivitate.

Design-ul paginii-web oficiale trebuie să asigure:

- amplasarea efectivă a diferitelor tipuri de informație;
- accesul efectiv al utilizatorilor cu nivele diferite de instruire și pregătire tehnică la conținutul diferitelor compartimente și rubrici ale paginii-web;
- logica perceperii și căutării informației;

- reflectarea logică a informației și structurii paginii-web pentru diferite programe de vizualizare și monitoare cu rezoluții diferite.

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

Pentru a oferi un nivel adecvat de accesibilitate la informație, pagina web trebuie să funcționeze non-stop 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, cu intervenție minimă din partea factorului uman.

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

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

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

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

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

Analiza publicului țintă al paginii web online

Potențialii vizitatori ai paginii web online:

- Vizitatori străini;
- Jurnaliști și alți reprezentanți mass-media Internaționali și din Republica Moldova;
- Bloggeri;
- Publicul larg.

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

- limba română;

- limba engleză;
- limba rusă.

Cerințe față de documentele aferente paginii web

Aferent sistemului informațional vor fi realizate următoarele documente de referință:

- Descrierea soluției propuse;
- Descrierea argumentată a sistemului de management al conținutului paginii web și a motivelor de selectare a acestuia.
- Ghidurile necesare pentru administrarea și utilizarea sistemului de management al paginii web;
- Descrierea componentelor/resurselor hard/software necesare pentru asigurarea soluției propuse.

Cerințe față de documentele aferente aplicării la concurs

Documente de explicare a viziunii și modului de implementare:

- Descrierea etapelor în care va fi derulat proiectul și a responsabilităților părților în cadrul fiecărei etape;
- Informații despre costurile și condițiile de efectuare a lucrărilor de dezvoltare a paginii web;
- Informații despre condițiile de menținere a paginii web online pe perioada de garanție (până la 6 luni după lansare);
- Informații despre costurile și condițiile de menținere online paginii web după perioada de garanție pe parcursul a 12 luni.

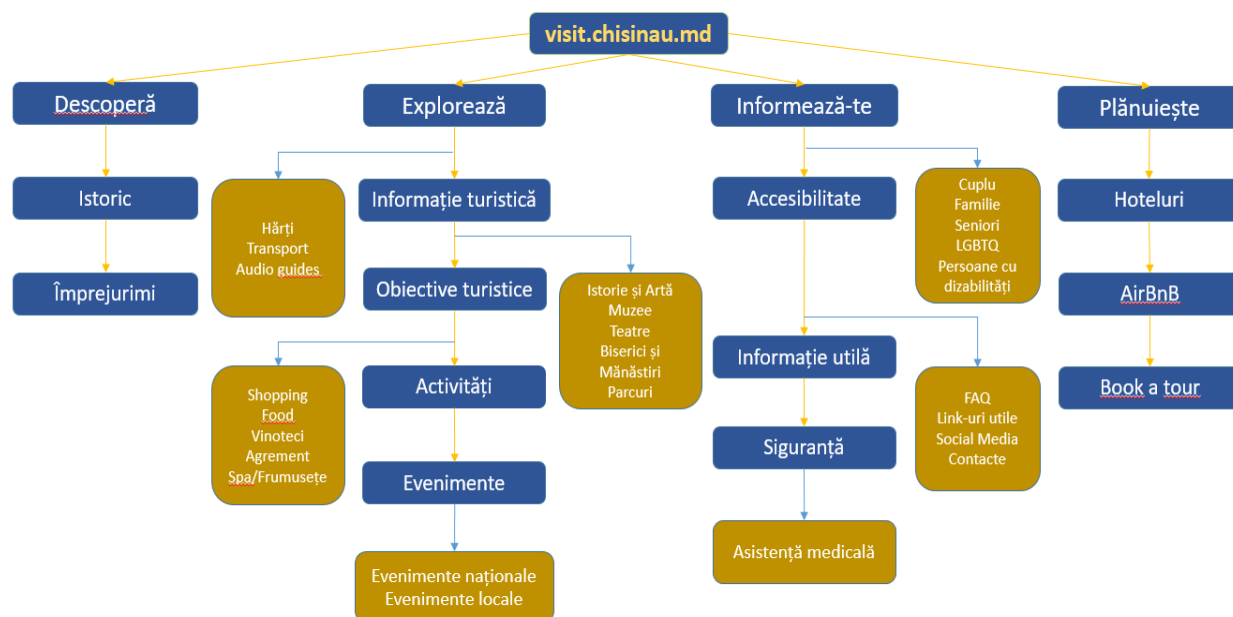
Structura site-ului

Structura zonei publice – reprezentare text

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

- **Pagina principală**
- **Descoperă/Discover**
 - Istoric
 - Împrejurimi (destinații care se află max 1h distanță de Chișinău)
- **Explorează/Explore**
 - Informație turistică
 - Hărți
 - Transport
 - Audio guides (Dezvoltare harta doar cu locațiile din audio guides, inserare audio (3 limbi), inserare foto locații, inserare text)

- Obiective turistice
 - Istorie și Artă
 - Muzee
 - Teatre
 - Biserici și mănăstiri
 - Parcuri
- Activități
 - Shopping
 - Food (Restaurant/cafenea/patiserie, comandă mâncare online)
 - Vinoteci
 - Agreement/Divertisment (Chișinău de la înălțime – panorame, Chișinăul de noapte – cafenea/bar/club)
 - Spa/Frumusețe
- Evenimente*
 - Evenimente naționale
 - Evenimente locale
- **Informează-te**
 - Accesibilitate
 - Cuplu
 - Familei
 - Seniori
 - LGBTQ*
 - Persoane cu dizabilități*
 - Informație utilă
 - FAQ
 - Link-uri utile (Primăria, Inspectoratul de poliție, Institutul de medicină urgentă)
 - Social Media
 - Contacte (Centru de informare Turistică)
 - Siguranță
 - Asistență medicală
- **Plănuiește/Book ahead***
 - Hoteluri
 - AirBnb
 - Book a tour – butonul va duce la moldova.travel



În cadrul primei etape:

Urmează a fi desfășurate următoarele activități/ furnizate următoarele livrabile:

1.1

- Crearea sitemap-ului;
- Crearea unui stil vizual;
- Stabilirea culorilor, stilului artei, font-ului folosit, interacțiunilor dintre elementele site-ului web si utilizator.

1.2 Responsive design pentru pagini și subpagini conform stilului ales:

- Pagina principală;
- Descoperă;
 - Istoric
 - Împrejurimi (destinații care se află max. la 1h distanță de Chișinău)
- Informează-te

1.3

- Design subpagini:
 - Accesibilitate
 - Cuplu
 - Familiei
 - Seniori
 - LGBTQ*
 - Persoane cu dizabilități*

1.4

- Programarea paginii web

Paginile: Principală, Descoperă, Informează-te, cu subpaginile conform caietului de sarcini:

- Sistem de management al conținutului (CMS) - instalarea unei teme, despachetarea modulelor, instalarea funcționalității, configurarea modulelor (harta Google, rubrici și postări, FAQ, instrument de căutare, galerie, rețele sociale; pop-up, modal window);
- dezvoltarea paginilor (2-3)

În cadrul etapei a doua:

Urmează a fi desfășurate următoarele activități/ furnizate următoarele livrabile:

2.1 Responsive design pentru pagini cu subpaginile incluse:

- Informație utilă
- FAQ
- Link-uri utile (Primăria, Inspectoratul de poliție, Institutul de medicină urgentă)
- Social Media
- Contacte (Centru de informare Turistică)
- Siguranță
- Asistență medicală
- Explorează

Informație turistică

- Hărți
- Transport
- Audio guides (Dezvoltare harta doar cu locațiile din audio guides, inserare audio (3 limbi), inserare foto locații, inserare text)

Obiective turistice

- Istorie și Artă
- Muzeu
- Teatre
- Biserici și mănăstiri
- Parcuri

Activități

- Shopping
- Food (Restaurant/cafeenea/patiserie, comandă mâncare online)
- Vinoteci
- Agreement/Divertisment (Chișinău de la înălțime – panorame, Chișinăul de noapte – cafeenea/bar/club)
- Spa/Frumusețe

Evenimente*

- Evenimente naționale
- Evenimente locale

20 ianuarie, 2021

- Plănuiește
- Hoteluri
- AirBnb
- Book a tour

2.2 Paginile: Explorează și plănuiește, cu subpaginile conform caietului de sarcini:

- Configurarea modulelor (harta interactiva, conexiune cu aplicații utile pentru versiunea mobilă);
- Configurarea hosting-ului (crearea unui nou utilizator și a unei baze de date);
- Instalarea Google Analytics pe site;

2.3 Implementarea suportului multilingv

2.4 Încărcare conținut minim pe server demo:

- înlocuirea textului și a conținutului grafic al temei cu conținutul clientului;
- integrarea cu sistemul de management al conținutului, asamblarea șabloanelor;

- adaptarea aspectului site-ului pentru versiunea mobilă.

2.5

- Instruire privind gestionare, încărcare conținut web site (2 ore);

La finele dezvoltării paginii web cu aportul dezvoltatorului vor fi efectuate următoarele sesiuni de instruire:

- 2.5.1. Instruirea angajaților Beneficiarului referitor la structura paginii web, tipurile de materiale publicate, potențialul și formatul rubricilor, recomandări de mediatizare a paginii web. Numărul de persoane 5-10.
- 2.5.2. Instruirea redactorilor de conținut referitor la plasarea conținutului și gestionarea conținutului existent în cadrul paginii web. Numărul persoanelor instruite 3-5.
- 2.5.3. Instruirea responsabilului de partea tehnică, referitor la gestionarea tehnică a paginii web, a procedurilor de backup și mentenanță tehnică, și a funcționalităților elaborate de dezvoltator. Este posibil că acest rol să fie delegat către dezvoltator în cazul prezentării unei oferte convenabile referitor la mentenanța paginii web.

2.6

- Suport tehnic pentru o perioadă de **6 luni**;

2.7

- Testarea site-ului;
- Lansarea pe server.

Cerințe minime privind fiabilitatea și productivitatea paginii-web:

1. Viteza de generare a paginii (timpul de răspuns) la frecvența medie pe zi de vizitare a paginii web oficiale nu trebuie să depășească 5 secunde la o conexiune de tip DSL cu viteză de până la 5 Mbs, timpul recomandabil fiind 0,6-0,8 secunde (din considerentele numărului de vizitatori a paginii-web oficiale pentru perioada de o lună, o zi și concomitent);
2. Număr mediu de utilizatori concurenți suportați să fie de 1000;
3. Număr minim de cereri/minut suportate să fie de 1000; Disponibilitate 99.9% (sau 24/7 exclusiv perioadele de mentenanță);
4. Capacitatea de a răspunde într-un timp rezonabil unui număr de cel puțin 50.000 de vizitatori unici pe lună pentru pagina de internet;
5. Capacitatea de a suporta cel puțin 60 de utilizatori interni cu diverse roluri inclusiv de administrare;
6. Capacitatea de a suporta perioade lungi de trafic intens;
7. Soluționarea automată a erorii „404 – documentul nu a fost găsit”. Pagina respectivă trebuie să conțină elementele informative: mesajul de eroare și referință la harta paginii-web oficiale, protecție la completarea eronată a câmpurilor în formele HTML: în cazul unei completări greșite trebuie să se afișeze mesajul care indică eroare de completare a câmpului, precum și caseta cu bare ce va sugera datele corecte;
8. Protecția contra erorilor premeditate la completarea de către utilizator a datelor din câmpurile formelor HTML: formele HTML nu trebuie să permită executarea unor script-uri introduse în ele.

Sistemul de gestiune a conținutului informațional al paginii-web oficiale

Sistemul de gestiune a conținutului informațional trebuie să asigure:

1. posibilitatea de introducere/editare/ștergere de către persoane autorizate a informațiilor textuale și grafice de conținut;
2. posibilitatea de modificare a meniului paginii-web oficiale, inclusiv a compartimentelor și sub-compartimentelor pe nu mai puțin de trei niveluri de includere;
3. definirea unui model implicit de construire a paginii-web oficiale pentru fiecare compartiment;
4. pagina web va fi configurată în limba română. Pagina configurată, va putea suporta încă două versiuni lingvistice, și vor putea fi configurate ulterior, la necesitatea beneficiarului;
5. traducerea meniurilor/sub-meniurilor/informațiilor se efectuează de Beneficiar;
6. posibilitatea de a defini diferite grupe de utilizatori a paginii-web oficiale care să posede drepturi diferite (setate arbitrar) de creare/modificare/ștergere/publicare a conținutului informațional al paginii-web oficiale, a structurii sale și a elementelor funcționale;
7. posibilitatea de urmărire și înscriere în registre de sistem (log-uri) a tuturor acțiunilor întreprinse de fiecare utilizator al sistemului de gestiune a conținutului informațional;
8. posibilitatea de efectuare a arhivării complete (back-up), atât a componentei de conținut informațional al paginii-web oficiale, cât și a celei de program, existența unor proceduri de restabilire;
9. posibilitatea utilizării unui sistem mono sau bifactorial de identificare a utilizatorilor care au dreptul de administrare a conținutului informațional și a altor informații de pe pagina-web oficială;
10. livrarea unui ghid pentru administratorul conținutului informațional.

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

Modificarea structurii presupune posibilitatea de modificare a caracteristicilor de amplasare reciprocă a elementelor informaționale în pagină.

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

1. modificarea caracteristicilor: denumire, înștiințare;
2. modificarea textului HTML al descrierii complete;
3. legătura cu alte elemente informaționale: alte tipuri de elemente informaționale, fișiere pentru descărcare, alte resurse Internet, pagini interne ale paginii-web oficiale;
4. modificarea șablonului (modelului) de construcție a paginii.

Datele pot fi păstrate în sistem în două moduri: în sistemul de fișiere al serverului-web, în formă de fișiere separate, sau într-o bază relațională de date. Pentru păstrarea informațiilor structurate în fișiere se recomandă a se utiliza formatul XML (ca excepție se admite utilizarea formatului HTML).

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

Cerințe față de Ofertant

La concurs pot participa companii specializate în prestarea serviciilor informatice rezidente în Republica Moldova (*sau care dispun de sucursale permanente pe teritoriul Republicii Moldova*) cu o experiență în domeniu de minim 5 ani. Este preferabilă existența experienței ofertantului în elaborarea și implementarea soluțiilor WEB destinate APC și APL.

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

- Descrierea detaliată a întreprinderii (experiență, resurse umane, capacități manageriale și tehnice în domeniu, etc.;
- Portofoliul companiei cu indicarea proiectelor similare implementate;
- Referințele beneficiarilor companiei pentru ultimii 2 ani;
- CV-urile personalului cheie implicat în proiect;
- Descrierea succintă a soluțiilor informatice similare;
- Oferta tehnică detaliată propusă cu estimarea activităților și duratelor lor.
- Perioada de garanție și asistență tehnică;
- Alte documente relevante.

Ofertantul va prezenta în oferta tehnică date sumare privind personalul implicat în proiect și calificarea acestuia. Este binevenită implicarea de personal calificat cu experiență în dezvoltarea și implementarea sistemelor informatice. În mod explicit se vor prezenta persoanele angajate în următoarele funcții cheie:

- Manager de Proiect;
- Coordonator tehnic;
- Designer;
- Analist de Sistem;

Pentru aceste posturi vor fi prezentate CV-urile persoanelor antrenate.

Președintele Grupului de lucru al DGECT

Roman VITIUC