

## **Caiet de sarcini pentru elaborarea Platformei de comunicare și informare în domeniul Diasporei, Migrației și Dezvoltării**

### **Informații generale:**

Biroul relații cu diaspora din cadrul Cancelariei de Stat, cu suportul proiectului „**Consolidarea cadrului instituțional al Republicii Moldova în domeniul migrației și dezvoltării**” în faza a II-a finanțat de către Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC), prin contractarea unei companii specializate, urmează să elaboreze o platformă de comunicare și informare în domeniul Diasporei, Migrației și Dezvoltării, care va oferi informații ușor accesibile pentru membrii diasporei și persoanele revenite și va contribui la consolidarea dialogului diasporă – Guvern / diasporă – diasporă. Acțiunea corespunde *Obiectivului 3 Asigurarea drepturilor diasporei și fortificarea dialogului între diaspora-țară/țară-diaspora și implicarea directă și indirectă a diasporei în dezvoltarea economică durabilă a Republicii Moldova* din Planul de acțiuni al Biroului Relații cu Diaspora și Strategia națională „*Diaspora-2025*” (HG nr.200/2016). Platforma nu va substitui paginile web ale autorităților publice, dar va servi drept ”ghișeu unic” pentru accesarea informațiilor de interes de către grupurile țintă și comunicarea cu instituțiile din țara de origine, oferind acces eficace și rapid la conținut pentru utilizatorii de Internet indiferent de competențele informatice deținute.

### **Structura:**

Meniul principal va conține următoarele compartimente și sub-compartimente:

- Guvernul pentru tine/Agenda guvernamentală privind DMD
  - Viziunea Migrație-Diaspora-Dezvoltare
  - Cadrul normativ
  - Cadrul instituțional (instituții+date de contact)
- Migrație circulară
  - Locuri de muncă vacante în străinătate (în baza acordurilor bilaterale)
  - Informații utile pentru angajarea în afara țării
  - Misiunile diplomatice și consulare ale RM
- Programe și proiecte
  - Programele guvernamentale / BRD
  - Proiecte finanțate de donatori în domeniul DMD

- Devino antreprenor acasă
  - Programul PARE 1+1
  - Oportunități investiționale în RM
  - Inițiative de atragere a investițiilor
  - Oferta curentă de privatizare
- Implică-te!
  - Burse și stagii
  - Oportunități de voluntariat
  - Formular de înregistrare a unor potențiale idei de contribuție la dezvoltarea RM
  - Solicitări de expertiză din partea instituțiilor publice
- Reîntoarcere/revenire
  - Cele 8 capitole din cadrul Ghidului pentru (re)integrarea cetățenilor Republicii Moldova reîntorși de peste hotare

Urmează apoi:

- Compartimentul Știri/Evenimente
- *10 module* dedicate subiectelor de interes pentru membrii diasporei și cetățenii RM reveniți sau care intenționează să revină:
  - apeluri deschise
  - locuri de muncă vacante în RM
  - programele de suport ale afacerilor
  - stagii și voluntariat
  - proiecte de acte normative
  - servicii publice disponibile on line
  - informații despre procedura de vot în străinătate
  - colaborări
  - întrebări frecvente
  - E-biblioteca
- Istории de succes
- Chat
- Harta virtuală a diasporei

#### **Caracteristici generale:**

Compania prestatoare a serviciilor va dezvolta instrumente informatice ce vor permite o actualizare și mentenanță facilă a informației de pe website de către administratorul desemnat de BRD, precum și modificarea structurii acestuia. De asemenea, Prestatorul va instrui Beneficiarul în

vederea utilizării și dezvoltării platformei. Ținând cont de conținutul informativ complex al paginii-web, va fi elaborat un mecanism de navigare bazat pe logica intuitivă care să permită utilizatorilor ușor și comod să navigheze pe pagina web, efectuând un număr minim de acțiuni pentru a obține informația căutată. În procesul de elaborare, se va prevedea posibilitatea de a introduce modificări ulterioare în structura paginii-web și în elementele design-ului acesteia.

Pagina destinată informării și comunicării cu cetățenii Republicii Moldova aflați în străinătate sau reveniți în țară va fi disponibilă la adresa URL <http://www.infodiaspora.gov.md>. Acest nume de domeniu Internet va fi rezervat de către BRD.

Prestatorul urmează să dezvolte pagina prin intermediul sistemului modular de gestionare a conținutului Drupal, în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern Nr. 188 din 03.04.2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet. De asemenea, recomandăm implementarea bunelor practici expuse în ghidurile și recomandările internaționale (Recomandările WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>), Michael O. Leavitt, Ben Shneiderman, Research-Based Web Design & Usability Guidelines, U.S. Government Printing Office,

[https://www.usability.gov/sites/default/files/documents/guidelines\\_book.pdf](https://www.usability.gov/sites/default/files/documents/guidelines_book.pdf); Recomandările World Wide Web Consortium (W3C) (<http://www.w3c.org>) privind calitatea conținutului paginilor Web, posibilitățile vizualizării corecte a informației, folosind exploratoare Internet larg utilizate, și compatibilitatea cu diferite platforme informatice; Recomandările W3C (<http://validator.w3.org>) privind testarea paginilor WEB). În măsura posibilităților se vor utiliza concepte moderne ale dezvoltării paginilor WEB (RESPONSIVITATE, BALIZARE și SOCIALIZARE AJAX, WEB SYNDICATION, MASH-UP).

### *Accesibilitatea paginii*

Platforma trebuie să fie accesibilă pentru toate categoriile de utilizatori Internet care:

- sunt vorbitori de limbă română sau rusă;
- utilizează dispozitive tehnice ce posedă o paletă de culori de minim 16 biți;
- utilizează în calitate de dispozitiv de explorare a paginii web un smartphone, tabletă, laptop sau PC (pagina trebuie să livreze o interfață de utilizator corespunzătoare rezoluției dispozitivelor utilizate: smartphone, tablete, PC (inclusiv cele cu monitoare Full HD));
- utilizează următoarele navigatoare web:
  - Microsoft Internet Explorer 8+ și Microsoft Edge;
  - Mozilla Firefox pentru sistemele de operare: Linux , Windows, MacOS;
  - Google Chrome pentru sistemele de operare: Linux, Windows, MacOS;

- Safari pentru sistemele de operare: MacOS, Windows;
  - Opera pentru sistemele de operare: Windows, MacOS;
  - (site-ul va fi adaptabil în cazul apariției unui browser nou).
- au diferite categorii de deficiențe în utilizarea calculatorului (deficiențe de vedere, deficiențe de auz etc.).

### *Interfața publică (front-end)*

Interfața publică va fi alcătuită utilizându-se diferite categorii de documente. Cea mai mare parte a documentelor plasate vor fi documente cu conținut textual. Cu toate acestea, pagina WEB trebuie să fie capabilă să administreze și afișeze documente cu conținut interactiv sau multimedia (în format HTML5 sau Adobe Flash, fișiere video sau audio).

Interfața publică a paginii WEB va oferi posibilitatea de a publica documente de conținut pe cele mai utilizate rețele de socializare (Facebook, Odnoklassni, Twitter, LinkedIn).

### *Design-ul site-ului*

Prestatorul va pregăti și prezenta Beneficiarului două versiuni alternative de design grafic al paginii. După selectarea versiunii grafice potrivite preferințelor Beneficiarului și ajustarea acesteia până la acceptul final al Beneficiarului va urma conversia imaginii grafice a designului paginii web în cod HTML.

Pagina principală a site-ului trebuie să asigure o reprezentare vizuală clară a structurii informației plasate, o trecere rapidă spre alte compartimente și subcompartimente. Elementele de navigare vor trebui aranjate astfel, încât să asigure un sens unic ușor de perceput de către utilizatori.

Design-ul propus trebuie să asigure o prezentare adecvată a structurii și conținutului site-ului în procesul utilizării diferitor tipuri de monitoare și rezoluții; o plasare eficientă a informației de diferită natură și o căutare rapidă a informației relevante. Dezvoltatorul va defini stiluri standard pentru toate compartimentele paginii web.

Design-ul site-ului va fi realizat utilizând o combinație de culori și stiluri echilibrată și agreabilă, fiind asigurată o combinație a acesteia cu cromatică utilizată în cazul altor pagini web guvernamentale. Pentru posibilitatea de a utiliza texte în limbile Română, Rusă, Engleză vor fi utilizate referințe: Ro, Ru, Eng. În cazul în care informația plasată va fi în diferite versiuni lingvistice, va fi posibilă modificarea de la o versiune lingvistică la alta prin utilizarea referințelor hypertext. Pentru rubricile care nu conțin informație în alte versiuni lingvistice, referințele hipertext pentru modificarea versiunilor lingvistice nu vor fi vizibile.

Totodată, toate legăturile (link-urile) externe către alte pagini web, sau către fișierele interne (în vederea afișării / descărcării acestora) trebuie să se deschidă prin intermediul unei pagini noi (new

window), iar link-urile interne către paginile din același site trebuie să redirecționeze utilizatorul către pagina respectivă, cu posibilitatea de întoarcere la pagina precedentă. Trimiterile la alte pagini web trebuie să fie însoțite de o avertizare în acest sens.

Orice pagină HTML a site-ului trebuie să dispună de o versiune tipar perfectată în forma A4. Înainte de imprimare să fie generată pagina de pre-vizualizare a conținutului ce urmează a fi imprimat.

Pentru toate imaginile / poze / icon-uri / flash-uri / widget-uri etc. utilizate prestator în procesul de elaborare a paginii (altele decât cele furnizate de Beneficiar) trebuie să existe dreptul legal de utilizare a acestora în acest scop (fie dreptul de a utiliza și redistribui fișierele respective, fie dreptul de autor al Prestatorului).

### *Căutarea informației*

Pagina va dispune de un mecanism intern de căutare a informației. Utilizatorii vor putea formula criterii de căutare iar modulul de căutare va afișa rezultatele conform relevanței acestora criteriului de căutare. Este binevenit ca rezultatele găsite să fie afișate în ordinea descreșterii relevanței conținutului căutării formulate.

### *Conținutul Media:*

Pe platformă va fi asigurată posibilitatea integrării materialelor video sau audio în formate standard (MP3, FLV, MP4, SWF, AVI, H.264, WMA). Va fi posibilă integrarea materialelor foto, video sau audio de pe pagini externe, hiperlinkuri etc.

### *Galerie video:*

Galeria video va cuprinde o serie de fișiere video inserate fie din surse externe (youtube.com), fie din surse interne (acestea vor fi afișate în browser prin intermediul unei aplicații specifice).

### *Fereastra de Contact:*

Pagina va conține un modul vizibil pe pagina principală prin intermediul căruia vizitatorii site-ului vor avea posibilitatea de a trimite opinii, mesaje și comentarii administratorului. După completarea de către vizitator a formularului de contact (cu următoarea structură: nume, e-mail, mesaj, cu cod CAPCHA și validare adresă e-mail) și trimiterea acestuia, administratorul responsabil de această secțiune va primi o notificare prin e-mail și va putea vizualiza, în secțiunea de administrare site, lista mesajelor primite. În secțiunea de contact administratorul trebuie să aibă posibilitatea de a răspunde mesajelor primite de la utilizatorii site-ului.

### *Gestiunea Conținutului(Back-end):*

Administratorul va gestiona site-ul într-o manieră, accesibilă, eficientă și flexibilă, editând prin mijloace exclusiv vizuale conținutul oricărei pagini ale site-ului (asigurarea preluării textului MS Word sau formatarea acestuia prin intermediul unei interfețe asemănătoare).

Vor fi asigurate 2 regimuri de introducere a conținutului: introducerea paginii standard HTML și introducerea documente PDF, DOC, Power Point etc.

Administratorul va avea posibilitatea configurării paginii principale, prin:

- afișarea/ascunderea opțiunilor de meniu;
- afișarea/ascunderea versiunilor lingvistice disponibile;
- definirea/ascunderea/ștergerea blocurilor dinamice cu informație etc.

Trebuie să fie posibilă actualizarea informațiilor cu privire la datele generale ale site-ului: contact, adresa, drepturile de autor, etc.; adăugarea/editarea, suprimarea conturilor utilizatorilor cu drept de administrare a conținutului site-ului; restricționarea accesului utilizatorilor la funcționalitățile sistemului de gestiune a conținutului sau anumite compartimente ale site-ului.

Administrarea conținutului se va face printr-un modul de administrare, accesibil pe bază de cont de utilizator și parolă, în condiții de maximă securitate. Modulul de login va avea implementată o funcție de tip CAPTCHA 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.

Platforma de administrare va dispune de module și funcții organizate în așa fel încât orice tip de administrator să poată să gestioneze cu ușurință informațiile din cadrul portalului. *Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului un manual de utilizare a modulului de administrare.*

#### *Securitatea sistemului:*

Platforma va permite implementarea tuturor normelor generale de securitate ale datelor publicate în rețeaua Internet. Astfel, trebuie să fie posibilă definirea explicită a adreselor IP de la care este autorizat accesul la Sistemul de Gestiune a Conținutului. Pagina va bloca în mod automat accesul la Sistemul de Gestiune a Conținutului pentru adresele IP neautorizate sau adresele IP de la care sunt efectuate încercări repetate de obținere a accesului nesanționat. Interfața de administrare trebuie să fie protejată printr-un sistem cu utilizator și parolă. Fiecare utilizator are drepturi proprii de acces la fiecare modul în parte pentru adăugare/editare/ștergere. Modulul de administrare pe bază de roluri, va permite inactivarea funcționalităților ce nu sunt permise unui anumit rol. Administrarea portalului trebuie să fie realizată în mod simultan de mai multe persoane. Parolele administratorului/lor trebuie să fie codate în baza de date în baza unui algoritm de codare,

autentificarea se va face prin Single Sign-On (SSO). Sistemul trebuie să păstreze istoricul modificărilor realizate (cine, ce informație și când a adăugat/modificat/șters).

#### *Vizualizarea statisticii:*

Sistemul de Gestiune a Conținutului va dispune de un mecanism intern pentru analiza statistică a experienței utilizatorilor. Adicional, poate fi examinată posibilitatea integrării API-ului Google Analytics pentru înregistrarea și vizualizarea statisticilor specializate furnizate de acest serviciu.

#### *Garanție:*

Dezvoltatorul va asigura servicii de garanție, mentenanță și suport timp de 12 luni din data semnării actului de predare-primire a paginii web, pe parcursul căreia se va obliga să corecteze fără plată orice deficiență și eroare depistată în funcționarea paginii.

#### *Instruirea administratorilor platformei:*

La finele procesului de elaborare a platformei, cu aportul Prestatorului, vor fi efectuate următoarele sesiuni de instruire:

- Instruirea personalului BRD referitor la structura platformei și plasarea conținutului în cadrul acesteia.
- Instruirea persoanelor delegate din cadrul altor instituții care vor avea posibilitatea de a încărca materiale în anumite rubrici dar fără publicarea directă a acestora pe site.
- Instruirea responsabilului de partea tehnică, referitor la gestionarea platformei și a funcționalităților existente.

Pentru fiecare sesiune vor fi pregătite materiale de suport în format digital care eventual vor fi tipărite de beneficiar pentru persoanele instruite.

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.;
- Copia actelor de înregistrare;
- Portofoliul companiei cu indicarea proiectelor similare implementate;
- Descrierea etapelor în care va fi derulat proiectul și a responsabilităților părților în cadrul fiecărei etape;
- Oferta financiară detaliată;
- Informații despre condițiile de garanție (până la 3 luni după lansare);
- CV-urile personalului cheie implicat în proiect.

