**Termeni de referință**

**Selectarea unui/ ei expert/ e sau unei companii pentru prestarea serviciilor de creare a unei pagini web/platforme a serviciilor sociale disponibile pe întreg teritoriul Republicii Moldova**

|  |  |
| --- | --- |
| **Organizația** | Fundația „Friedrich Ebert” Moldova (FES) și AO “Institutum Virtutes Civilis” (IVC) |
| **Sectorul:** | Non-guvernamental |
| **Scopul:** | Elaborarea unei pagini web/platforme |
| **Perioada de implementare:** | aprilie 2022 – mai 2022  |
| **Livrabile:** | Pagină web/ platformă  |
| **Expertiză:** | Design, dezvoltare și implementare a unei pagini web/platforme  |
| **Locație:** | Chișinău, Republica Moldova |
| **Termen limită de aplicare**  | 03/04/2022  |

**Context**

Mobilizarea autorităților publice, agenților economici și cetățenilor simpli în contextul crizei refugiaților din Ucraina au scos la suprafață nivelul înalt de solidaritate și empatie al poporului moldovenesc pentru tragedia prin care trece poporul ucrainean. Chiar dacă e o țară săracă, cu probleme structurale nerezolvate, Republica Moldova s-a organizat rapid să ajute zilnic zeci de mii de familii de ucraineni care se refugiază în RM sau care tranzitează teritoriul țării, pentru a ajunge în alte țări. Acest efort este cu atât mai accentuat cu cât conștientizăm că doar în primele 3 săptămâni ale conflictului armat au trecut granița țării peste 300 000 de ucraineni.

Astfel, mobilizarea exemplară a societății moldovenești urmează să fie susținută de politici publice la nivel de stat pentru integrarea refugiaților și ajustarea activităților statului la noile realități. Principala provocare și presiune vor fi pe serviciile sociale, dar și pe capacitatea economiei naționale de a integra rapid refugiații în circuitul economic al țării, cu o strategie care să includă acțiuni cu rezultate pe termen scurt și mediu.

Platforma electronică a serviciilor sociale va reprezenta un sistem informațional care urmărește două obiective:

1. Crearea oportunității de identificare rapidă a serviciului social necesar în apropierea locației potențialului beneficiar
2. Dezvoltarea unui sistem de date de monitorizare de către MMPS a bugetelor alocate pentru servicii sociale de APL de nivelul doi, servicii existente, număr de beneficiari etc.

Platforma va avea 2 interfețe, una pentru publicul larg, care va permite accesarea în timp rapid a serviciilor sociale disponibile pe întreg teritoriul țării (în dependență de necesitatea specifică a utilizatorului). Informația disponibilă pe platformă va fi dezagregată pe raioane, orașe și sate. Platforma va fi accesibilă pentru orice persoană care vrea să identifice serviciile de care are nevoie, în localitatea în care trăiește/se află. Pentru persoanele refugiate, sistemul va oferi informația în limba rusă.

Cea de a doua interfață va putea fi accesată doar de instituția publică centrală, responsabilă de elaborarea politicilor publice în domeniul social și în special al cadrului de dezvoltare a serviciilor sociale.

Principiile de funcționare ale platformei vor fi:

1. Accesibilitate;
2. Comoditate;
3. Operabilitate;
4. Receptivitate;
5. Confidențialitate.

Platforma își propune să vină ca o completare organică pe domeniul social a platformei guvernamentale <https://dopomoga.gov.md/> care este specializată pe informații de urgență și răspuns imediat la criza actuală. După depășirea crizei refugiaților, platforma va rămâne funcțională pentru utilizarea de către publicul larg din Republica Moldova.

Platforma va fi simplă în utilizare și va oferi instrucțiuni clare pentru orice utilizator, inclusiv cei care au cunoștințe minime de utilizare a dispozitivelor electronice.

**II. Cerințe tehnice generale pentru interfața destinată publicului larg**

***Accesare ușoară***

Platforma, în special interfața destinată publicului larg, va fi prietenoasă pentru accesarea de pe diverse dispozitive, inclusiv de la telefoane mobile.

***Limba***

Beneficiarul va începe utilizarea platformei prin alegerea limbii de comunicare. Platforma va fi accesibilă în 2 limbi: română, rusă.

***Înregistrare***

Pentru utilizarea platformei, înregistrarea nu va fi obligatorie.

***Harta***

Interfața Platformei, destinată publicului larg, va fi sub forma unui *landing page* – hartă. Serviciile sociale de pe hartă vor putea fi vizualizate și identificate în două moduri:

a) Prin click pe o hartă administrativă a Republicii Moldova;

b) Prin alegerea criteriilor (serviciu, localitate, aria din jurul beneficiarului) în cadrul unui filtru;

c) alte metode ușor de accesat propuse de compania care va elabora platforma.

***Alegerea serviciului***

Utilizatorul poate vedea toată lista de servicii la nivel național, având opțiunea de a vedea și lista serviciilor disponibile într-un anumit raion sau regiune din Republica Moldova. Utilizatorul selectează serviciul de care are nevoie. Serviciile sunt repartizate pe categorii mari și subcategorii.

***Alegerea localitate***

După ce utilizatorul selectează serviciul, apare lista raioanelor care au acest serviciu disponibil. Utilizatorul selectează raionul unde se află. După accesarea raionului, utilizatorul poate vedea lista localităților din raion care au serviciul disponibil.

***Date despre serviciu***

Utilizatorul alege localitatea care se află în cea mai mică proximitate de locul aflării sale.Utilizatorul poate vizualiza:

a) Datele de contact (telefon, e-mail, website) ale organizației sau autorității care prestează serviciul social de care are nevoie;

b) Adresa completă și afișarea pe harta;

c) Capacitatea serviciului;

d) Spectrul serviciilor prestate;

e) Reguli, orar, regulament;

f) Mesaj, prin redirecționare la poșta electronică a serviciului (opțional).

**III. Cerințe operaționale**

Deoarece Platforma va avea două interfețe, cel mai mare efort în menținerea funcțională a platformei va fi depus de administratorul și editorii platformei. Pentru ca platforma să fie funcțională va fi nevoie ca aceștia să actualizeze permanent informațiile despre serviciile existente. La elaborarea platformei se va ține cont de includerea opțiunii care va permite administratorului și editorilor să actualizeze în mod constant informația de pe platformă. Actualizarea informației va fi efectuată trimestrial. Pentru elaborarea și completarea platformei cu informația necesară, IVC și FES vor colabora cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale, care va facilita implicarea Consiliului Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale, Direcțiilor Raionale Asistență Socială și Protecție a Familiei în colectarea informației despre schimbările în lista prestatorilor de servicii sociale. Pentru completarea interfeței destinate monitorizării serviciilor sociale, MMPS va elabora demersurile și va aproba deciziile necesare, care vor stabili regulile și condițiile contribuției DRASPF în procesul de colectare a informației pe platformă.

***Regulament***

Platforma va avea un ghid de funcționare care va conține toate informațiile relevante funcționării: dispoziții generale, administrarea portalului, responsabilitățile.

***Responsabilități***

În cadrul portalului vor fi cel puțin 4 roluri:

1. Administrator – organizația care va deține posesia portalului, care are funcţia de administrare a conținutului portalului şi care are acces nerestricționat la toate compartimentele în vederea administrării acestuia;
2. Administrator tehnic (același care gestionează pagina-web a administratorului) – entitatea desemnată de către posesorul portalului care asigură condițiile și procedurile de elaborare, dezvoltare, implementare și mentenanță a portalului, suportul tehnic prin personal specializat și gestionarea acestuia;
3. Editor al portalului –organizația care va actualiza pe platformă informația despre serviciile sociale disponibile publicului, precum și informația tehnică despre servicii conform indicatorilor stabiliți de MMPS (bugete raionale alocate, beneficiar per servicii etc), care va fi disponibilă doar elaboratorului de politici publice în acest domeniu;
4. Utilizator al portalului – persoana fizică, cu sau fără cetățenie moldovenească, care are nevoie de unul din serviciile disponibile pe platformă.

În procesul de elaborare a platformei, compania selectată pentru elaborarea ei va propune numărul final de roluri, în funcție de elementele și indicatorii finali care vor fi aprobați pentru completare.

***Administrarea platformei***

**Administrator** – IVC (1 an). Transferarea la MMPS/ ANAS după finalizarea acestui termen;

**Editori** – DRASPF din 32 raioane, din municipiile Chișinău și Bălți, precum și din UTAG. ANAS va deține drept de editor;

**Contribuitori** – CNAPSS prin transmiterea informațiilor despre noile servicii acreditate, OSC prestatoare de servicii.

***Completarea platformei cu informația necesară***

De completarea platformei vor fi responsabili editorii. Editorii vor putea introduce servicii noi în platformă prin opțiunea de „creează serviciu nou”, sau altă opțiune propusă de compania selectată pentru elaborarea platformei. Pentru completarea serviciilor deja create se va alege serviciul și se va accesa butonul „editează date serviciu”, astfel, completându-se și actualizându-se permanent baza de date existentă. Fiecare editor va putea completa și actualiza informațiile pe platformă doar în raionul/municipiul de gestiune, în conformitate cu nivelul de acces pe care îl deține.

Platforma va avea 2 interfețe: una disponibilă publicului, destinată accesării serviciului social necesar de către beneficiar și cea de a doua va fi de monitorizare a resurselor bugetate/alocate pentru prestarea serviciilor sociale în fiecare unitate administrativ- teritorială de nivelul doi, tipurile de servicii sociale existente, numărul de beneficiari per serviciu, numărul personalului implicat în prestarea serviciilor, nivelul de satisfacere a cererilor de serviciu/ motivele nesatisfacerii și alți indicatori pe care MMPS va decide să-i colecteze.

***Generarea de rapoarte și accesul la date***

Platforma va permite generarea de diferite tipuri de rapoarte în dependență de necesitate (criterii de căutare) și nivelul de acces. Administratorul (MMPS/ ANAS) va putea genera rapoarte din seturile și subseturile de date disponibile pe țară. Editorii (DRASPF) vor putea genera rapoarte doar din seturile și subseturile de date disponibile în raionul în care activează și de care sunt responsabile.

Va exista posibilitatea să fie exportate sau să fie descărcate datele într-un fișier csv (valori separate prin virgulă), care apoi va putea fi accesat într-un program de calcul tabular (Microsoft Excel). De asemenea, va avea posibilitatea de a imprima rapoarte într-un format PDF.

***Instruire responsabili/ ghid de utilizare***

Administratorul și editorii vor beneficia de instruire privind conectarea la platformă, completarea datelor, generarea de rapoarte și extragerea de date. De asemenea, reieșind din fluctuația de cadre mare din administrația publică, va fi elaborat un ghid de utilizare care va asigura continuitatea activității atunci când rolul de administrator sau editor va fi preluat de persoane venite nou în funcție.

**Scopul contractării serviciilor:**

Creare pagină web/platformă on-line cu design personalizat și sistem de content management.

**Responsabilitățile companiei/ Livrabile**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Responsabilități/activități** | **Perioada** | **Livrabile** |
| 1. | Prezentarea modelelor de design modern și inovator a platformei și ghidarea IVC și FES în selectarea structurii și designului potrivit unei astfel de platformeAsigurarea unui design prietenos pentru utilizatori (responsive design & mobile friendly) și compatibilitatea paginii cu browserele principale (Google Chrome, Mozilla, Internet Explorer) Implementarea design-ul pe o platformă sugerată de prestator și acceptată de BeneficiarFuncționalitate: versiune bilingvă RO/RU a conținutului, plugin video (Youtube), conexiunea cu rețelele sociale (Facebook, Youtube, Twitter), Google Analytics | Aprilie 2022 | Model de design |
| 2. | Elaborarea designului, implementarea și testarea pagini web, conform conceptului  | Aprilie 2022 | Pagina web/platformă dezvoltată |
| 3. | Stocarea paginii web pe furnizorul serviciului de hosting propus de prestatorul de servicii și aprobat de echipa IVC și FES | Aprilie 2022 | Pagina web/platforma stocată pe serviciul de hosting |
| 4. | Elaborarea ghidului de utilizare a platformei | Aprilie-Mai 2022 | Ghid de utilizare a platformei |
| 5. | Facilitarea unei instruiri pentru un grup de circa 35 persoane (reprezentanții direcțiilor de asistență socială, ANAS, MMPS etc.) pentru menținerea/actualizarea platformei | Mai 2022 | Instruire realizată |

În procesul de conceptualizare și dezvoltare a paginii web se vor aplica principiile expuse în următoarele ghiduri și recomandări internaționale:

* 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 WAI (Web Accessibility Initiative) (<http://www.w3c.org/WAI>) privind asigurarea posibilității utilizării resurselor site-urilor de către persoanele cu dizabilități;
* Recomandările WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) (<http://www.w3.org/TR/WCAG20>)
* Recomandările W3C ( [ttp://validator.w3.org](http://validator.w3.org)) privind testarea paginilor web, care trebuie să asigure posibilitatea vizualizării corecte în diferite aplicații browser (Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari, Brave).

**Cerințe față de compania aplicantă** (cerințele se referă inclusiv la calificările membrilor echipei ce vor presta serviciile)/ **expert**:

* cel puțin patru ani de experiență în elaborarea/dezvoltarea paginilor web/platformelor electronice;
* capacitatea de îndeplinire a sarcinilor în termenii stabiliți (livrarea produselor în termenii stabiliți);
* experiență de a asigura transferul de cunoștințe privind administrarea paginilor web către persoanele interesate;
* experiența anterioară de lucru în proiecte asemănătoare va fi considerată un avantaj.

**Termenul de realizare a sarcinii este aproximativ 40 de zile de la încheierea contractului.**

**Managementul consultanței:** Pentru realizarea scopului și activităților menționate mai sus, echipele IVC și FES vor furniza feedback în timp util la toate livrabilele care vor fi prezentate.

**Termeni și alte condiții:**

Companiile/experții interesați vor transmite dosarele de aplicație cu următorul conținut:

1. **Oferta tehnică:**
* profilul și experiența companiei (inclusiv CV-urile experților care vor lucra la produsele media) sau CV-ul expertului (pentru persoanele care aplică individual);
* viziunea privind pagina web/platforma (max. 1 pagină);
* portofoliul cu produsele elaborate anterior;
* trei beneficiari de referință și datele de contact ale acestora.
1. **Oferta financiară.**

**Oferta financiară pentru persoane fizice** – va include costul total pentru toate sarcinile descrise în acești TdR. Oferta financiară va reprezenta suma NET în Euro. Toate taxele și impozitele aferente serviciilor prestate vor fi calculate și transferate de către contractor în conformitate cu legislația în vigoare. Achitarea serviciilor se va efectua în MDL la rata de schimb a finanțatorului.

**Oferta financiară pentru persoane juridice** – va include costul total pentru toate sarcinile descrise în acești TdR. Oferta finaciară se va prezenta la cota TVA 0, în Euro. Achitarea serviciilor se va efectua în MDL la rata de schimb a finanțatorului.

**Criteriile de selecție:**

Va fi selectată compania care va prezenta cea mai bună ofertă tehnică și financiară.
Criteriile de mai jos vor fi utilizate pentru evaluarea calității dosarelor de aplicare.

|  |  |
| --- | --- |
| **Criteriul**  | **Punctajul** |
| **Oferta tehnică** | **70 puncte** |
| Profilul și experiența companiei/ expertului | 15 puncte |
| Experiența și expertiza echipei de experți care vor fi implicați în realizarea paginii web/platformei (CV-uri)  | 15 puncte |
| Viziunea privind pagina web/ platforma  | 25 puncte |
| Experiență de a asigura transferul de cunoștințe privind administrarea paginilor web către persoanele interesate | 15 puncte |
| **Oferta financiară** | **30 puncte**  |
| **Punctaj maxim**  | **100 puncte**  |

Termenul limită pentru depunerea ofertelor – **28 martie 2022.**

Ofertele vor fi trimise prin e-mail, la adresa: info.aoivc@gmail.com, cu subiectul mesajului „Aplicație pagină web/platformă”.

Vor fi examinate doar dosarele complete, depuse în termenul stabilit. Vor fi contactate doar ofertele preselectate, în baza dosarelor depuse.

IVC și FES își rezervă dreptul de a solicita referințe și documente suplimentare, de a negocia oferta financiară propusă, de a anula, prelungi sau relansa concursul de selectare a unei companii media sau de comunicare.