МЕТАМОРФОЗИС

Фондација за интернет и општество

ТЕНДЕРСКАТА ДОКУМЕНТАЦИЈА

БАРАЊЕ ЗА ПРИБИРАЊЕ НА ПОНУДИ ЗА НАБАВКА НА УСЛУГА ЗА ИЗГОТВУВАЊЕ НА ВЕБ СТРАНИЦА

Скопје, октомври, 2021

I. ИНСТРУКЦИИ ЗА ПОНУДУВАЧИТЕ

1. Договорен орган

1.1 Договорен орган е Фондација Метаморфозис, со седиште на адреса: Апостол Гусларот бр. 40, Скопје, 1000, Северна Македонија; телефон +389 2 3109 325, електронска адреса info@metamorphosis.org.mk; интернет адреса www.metamorphosis.org.mk.

1.2 Лице за контакт кај договорниот орган се Гоце Арсовски и Ќендреса Сулејмани, електронска пошта goce@metamorphosis.org.mk и qendresa@metamorphosis.org.mk

2. Предмет на договорот за јавна набавка

2.1 Предмет на договорот за јавна набавка е:

2.1.1. **Услуга за изработка на интернет страница за комуникација со општинските советници во сите 80 ЕЛС плус градот Скопје во РСМ**. Детален опис на предметот на договорот е даден во техничката спецификација во прилог на оваа тендерска документација и истата е составен дел на тендерската документација.

И/ИЛИ

2.1.2 **Услуга за обнова на постоечка инфраструктура на интернет страница, со додавање на функционалности за комуникација со општинските советници во сите 80 ЕЛС плус градот Скопје во РСМ**. Детален опис на предметот на договорот е даден во техничката спецификација во прилог на оваа тендерска документација и истата е составен дел на тендерската документација.

2.2 Предметот на договорот **е делив**. Економскиот оператор во својата понуда може да ги вклучи сите составни делови (понуда и за под точка 2.1.1. и за под точка 2.1.2.), но и да достави понуда единствено за под точка 2.1.1. ИЛИ единствено за под точка 2.1.2. Во спротивно понудата ќе се смета за неприфатлива.

3. Рок за извршување на услугата

Носителот на набавката е должен да ги извршува услугите - предмет на договор, и тоа:

3.1 **Домен и хостирање**:

Носителот на набавката е должен да обезбеди хостирање на веб страницата на име и во корист на Договорниот орган, во рок од 90 (деведесет) дена сметано од денот на потпишување на договорот од страна на двете договорни страни па сè до завршување на договорот, како и да ја достави веб страницата со комплетната инфраструктура и податоци во рок од 10 (десет) дена пред завршување на времетраењето на хостирањето.

3.2 **Изработка на веб страница:**

Веб страницата треба да биде изработена и пуштена во употреба од Носителот на набавката согласно со барањата наведени во техничката спецификација, а во рок од 90 (деведесет) дена сметано од денот на потпишување на Договорот од страна на двете договорни страни.

Носителот на набавката треба да изврши една обука (во просториите на Договорниот орган ИЛИ преку дигитални канали како Zoom, во договор со Договорниот орган), пропратено со соодветен пишан материјал во форма на упатства, за најмалку 2 (два) администратори на веб страницата пред истата да биде пуштена во употреба, во термин взаемно договорен со Договорниот орган.

Носителот на набавката треба да изврши достава на последните бекапи на податоци и изворниот код, заедно со упатство со кое се објаснува како веб страницата да се постави да работи во нова околина, во рок од 10 (десет) дена пред завршување на договорот.

3.3 **Тековно одржување и поддршка:**

Носителот на набавката треба да обезбеди тековно одржување и поддршка за веб страницата во времетраење на две години од потпишување на договорот, почнувајќи од моментот на пуштање во употреба на изработената веб страница, и тоа:

Бекап на веб страница, тестирање и скенирање на веб страница, мониторирање на работењето и однесувањето на веб страницата и достава на месечни извештаи за реализација на истите, во роковите поодделно наведени во техничката спецификација,

Грешки и проблеми кои би се појавиле во рамки на периодот на поддршка треба да бидат решавани и имплементирани во координација и по добиен налог/пријава од Договорниот орган со користење на електронска пошта (е-маил). Носителот на набавката треба да ја започне интервенцијата најдоцна наредниот работен ден од денот на пријавена грешка или проблем во функционирањето на веб страницата, и во 95% од инцидентите, да ја отстрани грешката и/или да го реши проблемот во рок од најмногу 48 часа.

4. Начин на плаќање

Начин на плаќање е вирмански во рок од 60 (шеесет) дена од денот на прием на фактурата во архивата на Фондација Метаморфозис и одобрување на извештајот за извршени услуги.

5. Право на учество

5.1 Право да достави понуда има секое заинтересирано домашно и странско правно - понудувач, кое е регистрирано за вршење на дејноста.

5.2 Економскиот оператор во рамките на иста постапка за доделување на договор може да учествува само во една понуда. Сите понуди ќе бидат отфрлени ако економскиот оператор:

- учествува во повеќе од една понуда или
- учествува како подизведувач во друга понуда.

5.3 Понудувачот може да ангажира подизведувачи. Доколку понудувачот има намера дел од договорот да го отстапи на еден или повеќе подизведувачи, во понудата мора да наведе податоци за делот од договорот кој има намера да го отстапи на подизведувачи, како и податоци за сите предложени подизведувачи (фирма, седиште, единствен даночен број и слично). Понудувачот е одговорен пред договорниот орган за извршување на договорот, без оглед на бројот на подизведувачите.

5.4 Лицата кои учествувале во изработка на тендерската документација не смеат да бидат понудувачи или подизведувачи во постапката за доделување на договорот.

6. Критериуми за утврдување на способноста на понудувачите

Понудувачите мора да ги исполнуваат следниве критериуми:

6.1 Лична состојба

- во последните 3 години, на понудувачот да не му била изречена правосилна пресуда за учество во злосторничка организација,корупција, измама или перење пари;
- понудувачот да не е во постапка за стечај или во постапка за ликвидација;
- понудувачот да нема неплатени даноци, придонеси или други јавни давачки,

- на понудувачот да не му е изречена споредна казна привремена или трајна забрана за вршење на одделна дејност;
- на понудувачот да не му е изречена прекршочна санкција - забрана за вршење на професија, дејност или должност, односно привремена забрана за вршење одделна дејност, и
- понудувачот е должен да дава точни податоци и да ги доставува податоците што ги бара договорниот орган.

6.2 Способност за вршење на професионална дејност

Понудувачот треба да е регистриран како правно лице за вршење на дејноста поврзана со предметот на договорот.

6.3 Техничка или професионална способност

Понудувачот треба да ги исполнува следниве минимални услови:

- Да има искуство во извршување на услуги како предметот на набавка во последните 3 (три) години,
- Да располага со соодветен стручен технички персонал кој ќе биде одговорен за реализација на услугите-предмет на набавка, и тоа:
  - да има ангажирано најмалку 1 (еден) проект менаџер
  - да има ангажирано најмалку 1 (еден) веб програмер
  - да има ангажирано најмалку 1 (еден) графички дизајнер

7. Начин на докажување на способноста на понудувачот

7.1 За докажување на личната состојба:

- изјава на понудувачот дека во последните 3 (три) години не му била изречена правосилна пресуда за учество во злосторничка организација, корупција, измама или перење пари;
- потврда дека не е отворена постапка за стечај од надлежен орган;
- потврда дека не е отворена постапка за ликвидација од надлежен орган;
- потврда за платени даноци, придонеси и други јавни давачки од надлежен орган од земјата каде економскиот оператор е регистриран;
- потврда од Регистарот на казни за сторени кривични дела на правните лица дека не му е изречена споредна казна привремена или трајна забрана за вршење на одделна дејност и
- потврда дека со правосилна пресуда не му е изречена прекршочна санкција - забрана за вршење на професија, дејност или должност, односно привремена забрана за вршење одделна дејност.

Во прва фаза понудувачот го потврдува исполнувањето на критериумите за утврдување на личната состојба со изјава која ја доставува во прилог на својата понуда (изјавата е дадена во прилог на оваа тендерска документација - прилог 3).

Комисијата ќе побара само од понудувачот чија понуда е утврдена како најповолна да ги достави потребните документи за личната состојба.

7.2 За докажување на способноста за вршење на професионална дејност

За докажување на способноста за вршење на професионалната дејност, понудувачот треба да достави со својата понуда документ за регистрирана дејност како доказ дека е регистриран како правно лице за вршење на дејноста поврзана со предметот на набавка.

7.3 За докажување на техничката или професионалната способност:

За докажување на исполнувањето на минималните услови од точка 6.3 понудувачот треба со својата понуда да достави:

- Опис и план за реализација на понуденото техничко решение
- Референци за испорачани ИТ решенија извршени од понудувачот во последните 3 (три) години
- Искуство со имплементација на портали;
- Изјава за ангажиран соодветен стручен технички персонал кој ќе биде одговорен за реализација на услугите - предмет на договорот за јавна набавка без оглед дали тие непосредно му припаѓаат на економскиот оператор, од кои експерти се најмалку следниве:
  - најмалку 1 (еден) проект менаџер со најмалку 3 години искуство во ИТ проектен менаџмент;
  - најмалку 1 (еден) веб програмер со најмалку 2 години искуство во развој на веб апликации и сајтови и најмалку 2 години искуство во развој на бази на податоци; и
  - најмалку 1 (еден) графички дизајнер со најмалку 2 години искуство во графички дизајн на веб апликации и сајтови.
- Известување за елементите на договорот кои економскиот оператор има намера да го отстапи на подизведувач/и *(се доставува само доколку постои каква намера)* . Доколку понудувачот има намера дел од договорот за јавна набавка да го отстапи на еден или повеќе подизведувачи, во понудата мора да наведе податоци за делот од договорот кој има намера да го отстапи на подизведувачи, како и податоци за сите предложени подизведувачи (фирма, седиште, единствен даночен број и слично). Понудувачот е одговорен пред договорниот орган за извршување на договорот за јавна набавка, без оглед на бројот на подизведувачите.

8. Изготвување и поднесување на понудите

8.1 Начин на изготвување на понудата

Понудата се изготвува во согласност со условите предвидени во тендерската документација и се доставува во хартиена форма на следната адреса: ул. Апостол Гусларот бр.40, 1000 Скопје, не подоцна од 15.30 часот на 29.10.2021 година.

Понудите задолжително се доставуваат со потпис и печат од овластено лице во хартиена форма, со назнака „НЕ ОТВОРАЈ“ и „Веб страница за комуникација меѓу граѓаните и избраните општински советници“.

Понудите може да се достават и по електронска форма (е-пошта).

8.2 Елементи на понудата

Понудата треба да е составена од следниве елементи и според следниов редослед:

1. Финансиската понуда треба да се изготви според образецот даден како **Прилог 1**
2. Документи за докажување на личната состојба
   - Изјава исполнување на условите за лична состојба на економскиот оператор според образецот кој е даден како **Прилог 3**.

3. Документи за докажување на техничка и професионална способност:
   - Изјава за прифаќање на услови на повикот според образецот даден како **Прилог 2**.
   - Тековна состојба или доказ за регистрирана дејност (копија)
   - Опис и план за реализација на понуденото техничко решение
   - Референци за испорачани ИТ решенија извршени од понудувачот во последните 3 (три) години
   - Искуство со имплементација на портали
   - Изјава за ангажиран соодветен стручен технички персонал
   - Известување за елементите на договорот кои економскиот оператор има намера да го отстапи на подизведувач/и *(се доставува само доколку постои каква намера)*

8.3 Јазик на понудата

Понудата, како и целата кореспонденција и документи поврзани со понудата кои се разменуваат со понудувачот, се пишуваат на македонски јазик со користење на неговото кирилско писмо.

8.4 Цена на понудата

Економскиот оператор во Образецот за понуда ја внесува вкупната цена без вклучен ДДВ и во денари.

9. Критериум за доделување на договорот

Критериум за доделување на договор е економски најисплатлива понуда односно:

Изборот на понудувачот ќе се изврши по пат на евалуација на квалитативната и на финансиската понуда (60 бода за квалитативна понуда и 40 бода за финансиска понуда). Во процесот на евалуација ќе се врши оценка на квалитетот и на цената.

За критериумот квалитет, ќе се оценуваат следните аспекти:

- опис и план за реализација – 30 бодови
- Референци за испорачани ИТ решенија извршени од понудувачот во последните 3 (три) години – 15 бодови
- искуство со имплементација на портали – 15 бодови

За критериумот финансиска понуда, ќе се оценуваат следните аспекти:

- цена на понудата – 40 бодови

Ќе се избере понудувачот кој ќе добие вкупно најмногу бода (квалитет + цена).

10. Авторски права

10.1 Софтверската апликација од изработената веб страница е исклучива сопственост на Договорниот орган, односноима неограничено право да го користи, менува и пренесува програмскиот код.

10.2 Носителот на набавката е должен 10 (десет) дена пред истекот на договорот на Договорниот орган да го достави програмскиот код за софтверската апликација.

10.3 Програмскиот код мора да биде соодветно документиран и спакуван во форма која, за Договорниот орган, ќе овозможи лесно одржување и понатамошен развој или надградба на софтверската апликација. Носителот на набавката е должен при предавањето на програмскиот код на Договорниот орган да му испорача и алатки и програмска документација, која овозможува самостојно и независно програмирање и менување на функционалностите на системот, како и интеграција со други софтверски апликации и решенија, без интервенција на Носителот на набавката.

10.4 Носителот на набавката треба да ги обезбеди сите лиценци за софтверски компоненти или алатки кои се потребни за изработката на софтверската апликација која е предмет на овој Договор.

10.5 Носителот на набавката не може без писмено одобрение од Договорниот орган да го прикаже своето име или лого на веб-страницата на системот или на кој било друг производ кој е директно поврзан со софтверската апликација.

11. Гарантен период

11.1 Носителот на набавката е должен да обезбеди гарантен период за изработената веб страна во времетраење од најмалку 24 (дваесет и четири) месеци, сметано од датумот на финалното прифаќање на изработената веб страница од Договорниот орган.

11.2 За време на гарантниот период Носителот на набавката е должен по претходно добиена пријава по електронска пошта (е-маил) од Договорниот орган, бесплатно (без дополнителни трошоци за Договорниот орган), на начин и во разумен рок утврден од Договорниот орган, да ги отстранува сите дефекти кои се поврзани со:

- воочени функционални недостатоци на веб страната,
- сите технички недостатоци кои предизвикуваат застој во работата или недостапност на одредени функционалности на веб страната,
- сите недостатоци или разлики помеѓу функционалноста или техничките карактеристики на веб страница и документацијата која била испорачана за дефинирање на соодветните карактеристики навеб страницата.

12. Известување на понудувачите

Ќе биде контактиран само понудувачот кој доставил најповолна понуда според утврдениот критериум за доделување на договор.

ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА ЗА НАБАВКА НА УСЛУГА ЗА ИЗРАБОТКА НА
“Веб страница за комуникација меѓу граѓаните и избраните општински советници”

Вовед и краток опис за содржина на онлајн платформата:

Во рамки на Проектот за граѓанско учество на УСАИД, Фондацијата Метаморфозис предвидено е да развие онлајн платформа (веб портал) за комуникација меѓу граѓаните и избраните општински советници. Онлајн платформата е предвидена како централна точка за (1) информирање, (2) вклучување и ((3) вмрежување на граѓаните од одредена општина со избраните општински советници во самата општина. Веб порталот има за цел да служи како платформа за интеракција и размена на информации меѓу граѓаните и избраните општински советници.
На веб порталот ќе бидат поставени форми за комуникација преку кои граѓаните ќе може да видат кои се општинските советници во нивната општина, кои се нивните надлежности, и доколку сакаат, ќе можат преку истата форма да ги контактираат. На посетителите на страницата ќе им се овозможи да пребаруваат и преземаат одредени податоци (во .csv, .xlsx, .docx и .pdf формат, во зависност од податоците). Исто така, платформата ќе им овозможи на овластените корисници (администратори) да објавуваат податоци и други содржини и да управуваат со процесите.
Со онлајн платформата ќе управува Фондација Метаморфозис.
Во случај на доставување понуда од под точка 2.1.2 (обновување и надградба на постоечка веб страница) важат истите долунаведени функционалности.
Во случај на доставување понуда од под точка 2.1.2 (обновување и надградба на постоечка веб страница) Фондацијата Метаморфозис ќе овозможи пристап до постоечката инфраструктура на страницата (работена во php 5.xx).

Платформата може да биде инспирирана (во функционалностите, не дизајнот) од следното решение: https://www.writetothem.com/ GitHub: https://github.com/mysociety/writetothem.
Понудувачот ќе биде особено внимателен со позајмување на (парцијален) код во однос на почитување на авторските права на оригиналните автори.

Функционални карактеристики

Веб порталот треба да биде изработен со систем за управување со содржини “Content Management System” со подесувања и дополнувања со цел да ги содржи функционалностите за потребите на Нарачателот кои се наведени подолу во документот.

Веб порталот треба да овозможува корисникот да испраќа персонализирани пораки на е-пошта од однапред достапна дата база на е-пошти. Во рамките на проектот Добавувачот е должен да имплементира SMTP сервис за испраќање нотификации. Доколку се одлучи истиот да се изнајмува Добавувачот треба да ги покрие трошоците за изнајмување за целото времетраење на договорот и гарантниот период.

- **Главна/Почетна страница (Home page)**

На почетната страна е прикажан описен дел со информации за процесот на чиј текст се презема од модулот за опис. Главната (почетна) страница треба да овозможува на посетителите графички преглед на процесот на контактирање на општинските советници. Пример тука, и тука.

- **Како функционираат општинските совети?**

Порталот треба да содржи статична страница на која ќе се прикажува текст – како функционираат општинските совети? Истата статична страница треба да има опција да се прикачат документи (законски и

подзаконски рамки). Документите може да бидат прикачени од страна на повеќе овластени корисници и ќе бидат објавени во делот наменет за тој вид на документ. Во овој дел треба да има можност за пребарување и симнување, како и филтрирање. За документите е потребно е да се овозможи категоризација според област (дата база, подзаконски акти, закони). При внес на документи да има можност да се објави известување преку веб образец во делот за вести и/или на социјални мрежи и /или известување преку е-меил.

- **(Главен) модул 1/2 „пиши на советникот“**

Во рамките на овој дел, порталот треба да содржи предефинирани структурирани онлајн формулари за поднесување на е-пошта до избран советник. За да се дозволи испраќање, формуларот бара да се остават податоци од испраќачот:

Задолжителни полиња:

- е-маил адреса на испраќачот
- Име и презиме
- Општина – со drop-down мени (служи за проверка на системот – само жител на општина Х може да пише на советник од општина Х)

Незадолжителни полиња:

- Организација/иницијатива
- Телефонски број за контакт на испраќачот

Веднаш до полињата за оставање податоци од испраќачот, преку “ⓘ” ќе се линкува до секцијата каде се одговорени прашања „зошто ни се потребни вашите податоци“ или сличен назив (статична страница).

Со dropdown мени (кое содржи и функција за динамично пребарување само на општините) се одбира општина, по што на посетителот му се прикажуваат советници од одбраната општина, подредени по азбучен ред (по име и презиме), и фотографија на советникот. Со одбирање на еден од советници (клик на името или фотографијата) се отвора уште едно под-мени (menu box или картичка) каде се наведени податоците за советник (партија, општина) и две копчиња – едното „Статистика“ кои води до табеларниот приказ на процентите на одговорени/добиени барања на конкретниот советник, и второто „Одбери“ односно, потврда за продолжување кон следниот чекор. По кликнување на „Одбери“, се отвора конечната форма за испраќање на е-пошта, со задолжителните и незадолжителните полиња side-by-side.
Формата потсетува на едноставен outlook формулар за испраќање е-пошта, каде наместо “То” полето е испишано единствено името и презимето на избраниот советник.

Формата **не дозволува** испраќање на една порака до повеќе советници одеднаш.

За полето “subject” посетителот задолжително одбира една од понудите можности (статични, однапред наведени). Тие соодветствуваат на категории на надлежност на советниците, и со нивно одбирање, се вметнуваат во subject line, налик**: [Економски прашања][Ime_na_sajt]- рок за одговор: [rok_za_odgovor]**

[Ime_na_sajt]= финалниот назив на апликацијата
[rok_za_odgovor]= датум пресметан од моменталниот серверски датум + 14 дена

На овој начин, самите советници ќе знаат на која тема, и од која платформа е пристигната пораката, при што можат лесно да ја стават на нивен whitelist.

Полето „subject“ може да го модификува испраќачот, но без можност да ги модификува горенаведените полиња, односно само да додаде зборови во продолжение на утврдените полиња.

Претпоследниот чекор во испраќање на порака до советникот претставува прикажување на сите оставени податоци од страна на испраќачот (задолжителни и незадолжителни), до кој советник е одбрано да се испрати, од која општина е тој советник, и други. Овој прозорец служи за последна проверка на точноста на содржините кои испраќачот сака да ги испрати, и по кликнување на „Потврди“ се оди на последниот чекор.

Последниот чекор од формата е испраќање автоматизирана е-пошта до е-поштата оставена од испраќачот во „Задолжителните полиња“. Пораката служи за потврда на идентитет на испраќачот. Пораката автоматски се генерира, и содржи: единствен линк за верификација, сите внесени податоци од испраќачот, вклучително и целосната текстуална порака, како и време (час, ден, месец, година) на поднесување (време кога е кликнато „Потврди“). Со кликнување на единствениот линк, пораката оставена на платформата се испраќа до советникот, и се генерира соодветен запис во дата базата.

Почнувајќи од вториот, па сè до последниот, во секој од чекорите видливо е поставено и т.н. “back” копче (Назад), кое враќа еден чекор наназад со можност за измена на (кешираните) податоци внесени од посетителот.

На последниот чекор има статична содржина: се сугерира на испраќачот да ја провери својата е-пошта (вклучително и Junk/Spam папките) и да ја потврди својата порака со кликнување на единствениот линк. Веднаш под сугестија, стои линкуван текст – „Ја згрешив пораката, што сега?“ „Не добив никаква порака“ и можеби уште 1-2 други, кои единствено реферираат на статичните содржини во „ЧПП“. Пример тука.

- **(Главен) модул 2/2 „одговори на пораката“**

Со верифицирање на пораката од страна на испраќачот (граѓанинот) со кликнување на автоматско генерираното URL, апликацијата испраќа е-пошта до советникот, во која се содржи: самата порака во body text, времето на испраќање, сите задолжителни полиња, и пополнетите незадолжителни полиња.

Секоја порака испратена до советник автоматски генерира уникатно URL преку кое советникот може да одговори на барањето/пораката од граѓанинот. Во ниеден момент на советникот не му се открива е-поштата на испраќачот (граѓанинот).

Со кликнување на линкот во е-поштата, советникот отвора форма многу слична по состав како и формата за испраќачите. На сличен начин како и поднесувањето порака до советникот, порталот треба да содржи предефинирани структурирани онлајн формулари за враќање на е-пошта до испраќачот на пораката/барањето. Формуларот за советници е сличен по структура и дизајн како и формуларот за граѓаните, со неколку клучни разлики:

- Во почетното поле „From“, е видливо **единствено** името и презиме на советникот, без е-поштата (советникот не може да прави измени во ова поле)
- Во полето „To” или до кого се враќа пораката, **не е видлив** мејлот на испраќачот, туку оставеното име и презиме (советникот не може да прави измени во ова поле)
- Полето „Subject“ е автоматски генерирано, по истиот принцип опишан погоре (советник може да прави измени), со тоа што првото поле е фиксно т.е. е категоријата која ја одбрал испраќачот (примерот погоре – [Ekonomski prasanja])
- Советникот има можност да прикачи документ во својот реплика кон граѓанинот.

Формата на советниците има помал број чекори од формата на граѓаните:

Првиот чекор е всушност страницата која се отвора на советникот по кликнување на автоматски генерираното URL во нејзиното/негово сандаче, и ја отвора погоре опишаната (видоизменета) форма за реплицирање.

„Вториот“ чекор (по кликнување на првото „Продолжи“) во испраќање на порака до граѓанинот претставува прикажување на содржината на целата порака која советникот ја напишал, и името (заедно со екстензијата) на документот кој е прикачен (ако има таков). Овој прозорец служи за последна проверка на точноста на содржините кои советникот сака да ги испрати, и по кликнување на „Потврди“ се оди на последниот чекор.

Последниот (третиот) чекор од формата е испраќање автоматизирана е-пошта до е-поштата на советникот. Пораката служи за потврда на идентитет на советникот. Пораката автоматски се генерира, и содржи: единствен линк за верификација, оригиналната порака на која советникот реплицира, неговата/нејзината реплика, како и време (час, ден, месец, година) на поднесување (време кога е кликнато „Потврди“), и време на одговарање на пораката. Со кликнување на единствениот линк, пораката од платформата се испраќа до испраќачот (граѓанинот), и се генерира соодветен запис во дата базата.

Записот во базата бележи и кога е испратена е-поштата за верификација, и во случај на не кликнат линк по (серверско време +14 дена) се испраќа автоматски генерирана порака до советник (потсетник за одговарање) во која со содржи и линкот за верификација.

Дел од автоматски генерираниот запис за „успешна реплика“ се и времето на одговор (час, ден, месец, година кога е кликнато URL-то за верификација“), на која тема била оригиналната порака (однапред зададените теми), име и презиме на советник кој вратил на порака, партија, општина, и други полиња по договор.

Почнувајќи од вториот, па сè до последниот, во секој од чекорите видливо е поставено и т.н. “back” копче (Назад), кое враќа еден чекор наназад со можност за измена на (кешираните) податоци внесени од советникот.

На последниот чекор има статична содржина: се сугерира на советникот да ја провери својата е-пошта (вклучително и Junk/Spam папките) и да ја потврди својата реплика со кликнување на единствениот линк. Веднаш под сугестија, стои линкуван текст – „Ја згрешив пораката, што сега?“ „Не добив никаква порака“ и можеби уште 1-2 други, кои единствено реферираат на статичните содржини во „ЧПП“. Пример тука.

Формата **не дозволува** испраќање на еден ист одговор до повеќе барања (пораки) одеднаш.

Во е-поштата за „потсетување“ до советниците, задолжително се содржи можност за т.н. “unsubscribe” односно „не сакам да ми испраќате пораки“ – точната фраза ќе биде утврдена дополнително. Детално опишано тука.

- **Рангирање на советници**

Одделна секција на платформата, каде ќе се прикажани визуелизирани податоци и табеларно. Секцијата треба да биде динамична, односно, автоматски да се ажурира од позадината (базата). Покрај приказот, треба да постои јасно означен дел „Преземи табеларни податоци“, со опции за .csv или .xlsx формат. Структурата на преземените податоци треба да е однапред определена, и да вклучува само предефинирани сирови податоци (не по избор на посетителот).

За повеќе детали, тука. Главни функционалности на табелата се ранг, име и презиме на советник, општина, број на пораки испратени до секој советник, и пресметани полиња % на одговорени пораки. Табелата (исто како примерот) треба да содржи и табови за статистика по општини, по партии, како и функција за пребарување низ листата на советници.

Табелата треба да е изработена така што одделен советник, партија, или општина да може со shortcode да се ембедира во други страници (пр. Општинските веб страници).

Тоа што недостига во пример-табелата (линкот погоре) се автоматски генерирани визуелизации на табеларно прикажаните податоци. Во одделен таб треба да стои динамично генерирани едноставни визуелизации, на

пр. Проценти на одговори на советници од општина X, проценти на одговори од партија Y, број на испратени пораки до партија Z, просечно време на одговор, по советник, партија, област на прашање, општина, и други.

- **Соработка и поврзување со содржини од други веб-страници**

Веб порталот треба да содржи линкови од останатите релевантни извори на информации и други веб страници и документи. На веб порталот треба да се овозможи функционалност за вметнување на содржина (embedding) за статички и за динамички веб-страници на други организации.

- **Контакт**

Порталот треба да содржи посебна страница на која ќе бидат прикажани податоци за контакт.

- **Кои сме ние?**

Порталот треба да содржи посебна страница Кои сме ние?

- **Прашања и одговори (или „ЧПП“)**

Порталот треба да содржи посебна страница со прашања и одговори на најчесто поставуваните прашања.

- **Останато**

Порталот треба да има можност за изведување на веб сервиси, за објава на содржини на порталот Отворени Податоци.
Порталот треба да има функционалност за воведување на можност за преземање на содржини преку RSS feed, од порталот.
Порталот треба да овозможи пребарување со користење на збор(ови) за пребарување и враќање на релевантни резултати.

Јазик

Порталот треба да подржува два јазици: македонски и албански.
Изборот на јазикот треба да е јасно видлив и овозможен на горниот навигациски панел од десна страна. Избраниот јазик треба да биде „врзан“ за корисникот, (вклучително и за неговите идни сесии), на пример преку поставување на колачиња (cookies). Корисникот треба да има можност да го промени јазикот во секое време, што ќе биде забележано во колачето, за понатамошните сесии.
Целиот статичен текст, вклучувајќи навигација, наслови и други фиксни делови на шаблоните на страниците, треба да биде презентиран на јазикот избран од корисникот.
Структурните елементи, како што се организациите и категориите, треба да бидат презентирани на јазикот избран од корисникот.

Социјални алатки

Порталот треба да овозможи:

- Поставување URL на тековната страница на социјалните медиуми (Фејсбук, Твитер, Instagram итн.) преку компоненти и брендирање на трети страни (банери, виџети, side-bars, со различни големини)
- Известувања преку е-пошта за сите нови/ажурирани информации, документи, објавени настани во сите категории, или во една или повеќе наведени категории.

Управување со порталот

- Порталот треба да има позадинска административна страна преку која на привилегираните корисници им е овозможено множество од опции за додавање и менување на горенаведените содржини со најава со своето корисничко име и лозинка во системот.
- Системскиот администратор треба да има пристап до целосен сет на функционалности за организациско управување.
- Порталот треба јавно да прикажува статистички податоци за број на посети, прегледи на страници, прегледи на податочни документи, испратени е-маил пораки и преземања документи.
- Порталот треба да има функционалност за континуирана автоматска проверка на линкови - откривање на нефункционални линкови и погрешни линкови (на пример, кога линкот не укажува на очекуваниот тип на ресурс). Проверката на линкови треба да вклучува: непостоечки или нерешлив хост; хост кој не одговара; 404 not found; 401/403 permission failure; други 400/500 грешки).
- Порталот треба да овозможи собирање на податоци од Google Analytics на сите јавни страници. Треба да постои можност за промена на Google клучот по потреба од страна на администраторот.
- Порталот треба да ги запишува и архивира сите записи за пристап до веб серверот и записите за настанатите грешки, во стандарден формат. Треба да се овозможи записите да бидат преземени од администраторот за понатамошни анализи.
- Порталот треба да чува релевантни информации за користење кои не се опфатени со Google Analytics, вклучувајќи го бројот на преземања на одреден документ во даден временски период, бројот на објавувања на нови и ажурирани податоци во даден временски период и по корисник. Притоа треба да се внимава да не се чуваат записи за податоци со кои може да се идентификуваат индивидуални корисници на порталот.

Кориснички профили

Системот овозможува управување преку администраторски профили, и креирање нови администраторски профили (по потреба).
Посетителите на страницата не креираат профили, ниту се регистрираат на било каков начин.
Создавањето на нови администраторски профили се случува исклучиво по пат на е-пошта, и од тоа веќе постоечки администратор (покана за активација за профил).

Дизајн и останати перформанси

Решението треба да биде веб-базирано, достапно и прилагодливо (responsive design) на различни уреди (компјутери, таблети, паметни телефони и сл.). Решението треба да биде пристапно за лица со различен тип на попреченост согласно стандардите WCAG 2.1 и тоа најмалку на ниво АА.

Понуденото решение треба да биде дизајнирано и развиено така што ќе може да се проширува и надградува.
Решението треба да биде модуларно и да поседува отворена архитектура за негово идно проширување со:

- нови алатки и продукти и
- дополнителни функционалности.

Решението треба да овозможи да се прават измени во секоја од поединечните функционалности, без притоа измената драстично да влијае на останатите модули и функционалности на решението, како и целокупната стабилност на порталот.
Барањата за скалабилност, модуларност и флексибилност нема да влијаат на одржувањето на бараните нивоа на расположливост и перформанси.

Добавувачот треба да достави и три предлог визуелни дизајни од почетната страна.
Целосниот стил и изглед на веб порталот заеднички ќе се утврди во процесот на изработка и мора да биде прифатлив за Нарачателот (Проектот за граѓанско учество на УСАИД).

Документација и изворен код

До денот на финалното прифаќање на решението, Добавувачот има обврска да изработи и задолжително да достави детална документација за решението која вклучува: Детална техничка спецификација за целото решение; Поединечни упатства за сите постапки и процедури за непречено работење на решението во сите услови; и Документација во која е опишан планот за акција во случај на хаварија во решението. Планот мора да ги содржи сите чекори и процедури кои треба да се преземат во ваков случај за ставање на решението во нормална работа во што пократок временски рок.

Изворниот код (source code) мора да биде соодветно документиран и спакуван во форма која ќе овозможи лесно одржување и понатамошен развој или надградба на софтверската апликација. Добавувачот е должен при предавањето на програмскиот код да испорача и комплетна програмска документација, со која се овозможува самостојно и независно програмирање/конфигурирање и менување на функционалностите на системот, како и интеграција со други софтверски апликации и решенија, без интервенција на Добавувачот.
Добавувачот треба да го испорача изворниот код (source code) на решението, развиен специфично за потребите на оваа набавка, заедно со авторските права за истиот. Понудата исто така треба да опфати надомест за пренесување на права врз програмскиот код (source code) на Нарачателот под следните услови:

- Нарачателот (Проектот за граѓанско учество на УСАИД) ќе стекне со сопственост на авторските права на изворниот код
- Материјални права врз програмскиот код на софтверската апликација се исклучиви и му припаѓаат на Нарачателот (Проектот за граѓанско учество на УСАИД).
- Правото на користење и менување на програмскиот код Нарачателот (Проектот за граѓанско учество на УСАИД) може да го пренесе на друг субјект.
- Добавувачот е должен да му го достави програмскиот код и опис на истиот за софтверската апликација која е предмет на овој договор на Нарачателот, со цел Нарачателот да може да ги остварува стекнатите права непречено и неограничено.
- Добавувачот е должен да достави 1. упатсво и 2. проценка на чинење на одржување на апликацијата (на месечно ниво). Оваа проценка треба да ги вклучува сите оперативни трошоци, техничка поддршка, хостирање, а да е основана на дотогашните податоци за просечното месечно чинење на администрирањето на апликацијата во време на гарантниот период.

Обука и Упатства

Добавувачот е должен да подготви и одржи бесплатна обука за најмалку 2 администратори, во траење од најмалку 2 часа, и да обезбеди лице достапно за администраторите во првите 60 дена (сметано од датумот на финалното прифаќање на изработената веб страница од Договорниот орган) за помош и поддршка при поставување содржини и администрирањето на позадинскиот дел на апликацијата.
Трошоците за логистиката за оваа обука се во целост на товар на Добавувачот.
На обуките корисниците треба да се стекнат со знаења и вештини за користење на решението и поединечните модули од решението.
Добавувачот ќе изработи електронски упатства за користење/администрирање на решението за сите видови на корисници.

Технологии и техники за изработка

Веб порталот треба да биде изработен со систем за управување со содржини “Content Management System”, CMS решение со отворен код (Open Source решение), со стандардни техники кои не побаруваат посебен софтвер и лиценци, како на пример PHP, MySQL, или сл. Доколку сепак се потребни лиценци за одредени компоненти или модули, истите треба да бидат доставени, со можност за пренос на правото од страна на Нарачателот.

Добавувачот треба да го испорача изворниот код (source code) на решението вклучително со кодот за контент менаџмент системот (CMS), со цел Наручателот да може да продолжи самостојно да го развива и одржува.
Решението ќе биде хостирано на ресурси изнајмени на Cloud, при што Добавувачот е потребно да достави технички барања за минимални и оптимални ресурси потребни за функционирање на решението.
Добавувачот е должен да овозможи техничка поддршка и да ја направи веб страницата достапна преку Интернет.

Лиценци и компоненти од трети страни

Добавувачот треба да ги обезбеди сите лиценци кои се составен дел на понуденото решение (ако има такви), како и сите компоненти од трети страни кои се дел од решението и претставуваат негов интегрален дел. Доколку за одреден сервис е потребна претплата/надомест, Добавувачот е должен да ги покрие сите трошоци за негово функционирање.

Безбедносни побарувања

Дизајнот на архитектурата на системот треба да обезбедува примена на безбедносни мерки и политики:

- Решението мора да користи безбедна размена на податоци преку HTTPS протоколот со вклучен сертификат (Secure Sockets Layer v3 или Transport Layer Security 1.0 или понови верзии).
- Изработка и имплементација на процедури за соодветна заштита на податоците, снимање заштитни копии и архивирање со можност за обновување на системот во случај на испад. Заштитните копии (backup) на податоците треба да се прават автоматски на ниво на база и на ниво на податочен систем. Процедурите треба да бидат соодветно документирани.
- Решението треба да овозможува следење и чување на записи (логови) за активностите на сите корисници и администратори, на ниво на апликација и на ниво на база.

Добавувачот да достави потврда со која гарантира дека ќе биде извршено тестирање врз апликацијата и дека ќе се применат последните заштитни техники против упад во бази на податоци. Имено, за проверка на безбедноста на доставеното решение, Добавувачот да направи основен PEN тест и доколку се воочат слабости да пристапи кон нивно решавање, доколку се во рамките на компонентите, софтверот и конфигурациите кои се дел од набавката.

Гаранција и одржување во гарантен рок

Гаранција и одржување на порталот се однесува за период во времетраење од 2 (две) години. Гарантниот период започнува да тече веднаш по финалното прифаќање на решението (потпишување на декларацијата за прифаќање).
Набавката вклучува и превентивно, реактивно и адаптивно одржување на целокупниот систем во периодот за времетраење на договорот.
Добавувачот треба да вклучи најмалку 160 часа за обезбедување навремено одржување и корекции на детектирани неправилности во апликацијата како и обезбедување надградби во рамки на предвидените часови.

Добавувачот треба да обезбеди корекција на пројавени проблеми и настанати дефекти кои ќе се појават во софтверот за време на гарантниот период. Истите треба да се коригираат согласно наведените времиња на одзив и на решение (Response/Resolution time) во табелата подолу:

Ниво на критичност	Опис	Време на одзив	Време на решение
Високо	Проблем во функционирањето на системот/софтверот, или негов значаен дел, при што истиот не може да ја извршува својата функција, а предизвикува застој или го успорува нормалното работење на Нарачателот и посетителите	8 часа	1 работен ден
Средно	роблем при кој оперативните карактеристики на системот/ софтверот се такви да дел од работните активности не функционираат или системот не работи со полн капацитет	2 работни дена	4 работни дена
Ниско	истемот софтверот има недостатоци кои имаат мало влијание на работните активности на Нарачателот и корисниците, односно овозможуваат користење на системот/софтверот, но со намалена функционалност и/или работење	3 работни дена	8 работни дена

Сите корекции направени после финалното прифаќање на решението, а за време на гарантниот период мораат да се документираат и секоја нова верзија од изворниот код да се достави до Нарачателот.

Добавувачот треба да обезбеди 2 (две) години одржување и контрола на решението преку проактивно разрешување на технички и системски предизвици на месечно ниво преку низа акции на мерење, снимање и анализа на релевантни параметри и преземање на соодветни мерки, со цел обезбедување оптимална и доверлива работа на решението и минимизирање на можноста од негов дефект, кој би резултирал во неочекувани застои на работата.

Во склоп на гарантниот рок и одржувањето Добавувачот треба да понуди техничка поддршка почнувајќи од денот на конечното прифаќање на решението. Добавувачот треба да обезбеди 5x8 техничка поддршка, во тек на работното време.

Пријавувањето на проблем се смета за уредно по пратено известување на наведена е-маил адреса.
За сите интервенции за решавањето на проблемите/ дефектите, Добавувачот, во зависност од природата на интервенцијата, на сопствена одговорност го проценува начинот на интервенција:
- Одржување по пат на интервенции на лице место:
- Одржување по пат на интервенции од далечина (remote)
За начинот на интервенција Добавувачот навремено го известува Нарачателот.

По добиената пријава за настанат проблем, Добавувачот го информира повратно Нарачателот за каков проблем се работи во временскиот рок наведен во табелата како време за одзив. Доставените информации треба да бидат во насока и од помош на Нарачателот за да го идентификува но и правилно да го категоризира пријавениот проблем. Идентификацијата на проблеми подразбира и утврдување на проблеми кои може да произлезат и од хардверската опрема, интернет конекцијата но и сите други независни фактори од кои зависи функционирањето на софтверското решение.

Времето на одзив започнува да тече со самото пријавување доколку пријавувањето на проблемот/дефектот е направено од 08:30 часот до 17:00 часот во работни денови, а доколку проблемот/дефектот е пријавен по

17:00 часот, времето на одѕив да започне да тече наредниот работен ден со почетокот од 08:30 часот.
Телефонската поддршката (мобилен или фиксен) мора да биде достапна во определеното време (08:30 до 17:00), а вон определеното време, со најава во текот на однапред договорено време за покривање на вонредните барања.
Нарачателот и Добавувачот ќе назначат лица одговорни за комуникација во рамките на поддршката и одржувањето.

Тестирање и обезбедување квалитет

Од страна на Добавувачот е потребно да биде обезбеден тим за тестирање, кој ќе биде одговорен за тестирање на сите функционалности. Добавувачот изготвува тест сценарија и модули за автоматизирано тестирање на функционалностите на системот. Секоја промена треба да биде верифицирана од страна на тимот за тестирање, пред да биде понудена на Нарачателот заради прифаќање.

План за изработка и координација

Во понудата потребно е да се наведе планот за изработка и начинот на координација со лицата од Нарачателот кои ќе го следат процесот на изработка на онлајн платформата. Нарачателот и Добавувачот може да го дополнуваат и изменуваат планот во зависност од динамиката на извршување.

Добавувачот е должен при изработка на истата редовно да се консултира со претставници од Нарачателот при секоја фаза од наведениот план за изработката на апликацијата преку тековна презентација за моменталниот статус на изработката.

Добавувачот е должен да доставува извештај за својата работа до Нарачателот на определен временски период. Извештајот може да биде во електронска форма.