

# TERMENI DE REFERINȚĂ

## Selectarea unei companii IT care va elabora aplicația mobilă „Deaf Info Center”

**Cerere de oferte:** 2022.DEAF.EU.01

**Proiectul:** „Deaf Info Center – demers pentru accesibilitate în bază de drepturi egale și incluziunea socială a persoanelor cu deficiențe de auz din Republica Moldova” (Contract de grant Nr. G15150 din 26.10.2021), din sursele Uniunii Europene, co-finanțat de Fundația Soros Moldova, în parteneriat cu Asociația Keystone Moldova și Asociația Obștească Institutum Virtutes Civilis. (Activitatea A7)

**Durata Proiectului:** 1 noiembrie 2021 – 31 decembrie 2022

## CONTEXT

Asociația Surzilor din Republica Moldova implementează proiectul „Deaf Info Center – demers pentru accesibilitate în bază de drepturi egale și incluziunea socială a persoanelor cu deficiențe de auz din Republica Moldova” (Contract de grant Nr. G15150 din 26.10.2021), din sursele Uniunii Europene, co-finanțat de Fundația Soros Moldova, în parteneriat cu Asociația Keystone Moldova și Asociația Obștească Institutum Virtutes Civilis.

Una din activitățile proiectului presupune elaborarea aplicației mobile, care ar facilita procesul de comunicare cu persoanele cu deficiențe de auz din Republica Moldova.

Întru realizarea acestui scop, Asociația Surzilor din Republica Moldova, anunță un concurs pentru selectarea a unei persoane juridice - companii IT care va elabora aplicația mobilă „Deaf Info Center”, care va funcționa pe bază Android / IOS pentru smartphone și tablete, și care va interconecta în baza apelurilor video, pe de o parte, operatori, interpreți autorizați în limbajul semnelor (1) și, pe de altă parte, persoane cu deficiențe de auz (2), instituții / autorități care interacționează cu o persoană cu deficiență de auz (3).

## OBIECTIVUL CONCURSULUI

### Selectarea unei companii IT care va elabora aplicația mobilă „Deaf Info Center”

#### Sarcină tehnică:

Dezvoltarea unei aplicații mobile care va funcționa pe baza Android / IOS pentru smartphone-uri și tablete.

Aplicația va fi dezvoltată pentru un *Call Center*, unde, pe de o parte, vor activa operatori, interpreți autorizați în limbajul semnelor (1) și, pe de altă parte, persoane cu deficiențe de auz (2), instituții / autorități care interacționează cu o persoană cu deficiență de auz (3).

Aplicația va fi dezvoltată pe baza apelurilor video, cum ar fi *Whatsapp, Viber, Skype, Messenger*, dar fără chat pentru corespondență. Aplicația va avea autentificare, atât pentru persoane fizice (utilizatori obișnuiți), cât și pentru operatorii acestui Call Center. Această aplicație va avea o pagină web (carte de vizită) în limbile rusă și română, cu o descriere a aplicației și posibilitatea de a o descărca de pe *Google Play Market* și *Apple Store*.

### Specificații pentru utilizatorii obișnuiți:

- Alegerea limbii: română, rusă;
- Alegerea utilizatorului sau a operatorului (operatorii vor fi acreditați de echipa proiectului);
- Înregistrare (dacă utilizatorul nu este încă înregistrat): Nume Prenume (obligatoriu), anul nașterii (obligatoriu), sex (obligatoriu), nume de utilizator și parolă scurtă de 12 caractere (obligatoriu), alegerea unei persoane cu deficiențe de auz sau nu (opțional), capacitatea de a specifica o profesie (opțional);
- Înregistrare (dacă utilizatorul este deja înregistrat): autentificare și parolă scurtă de 4-6 caractere;
- Pe ecran va apărea sigla „Deaf Info Center”. Data, ora, butoanele de apel de service, precum și resetarea apelurilor;
- Evaluați serviciul operatorului pe o scară de la 1 la 5 stele.

### Specificații pentru operatori:

- Alegerea limbii: rusă, română;
- Alegerea operatorului sau a utilizatorului (operatorii vor fi acreditați de specialiștii în proiect);
- Înregistrare (dacă operatorul nu este încă înregistrat): Nume Prenume (obligatoriu), anul nașterii (obligatoriu), sex (obligatoriu), logare și parolă scurtă de 12 caractere (obligatorie);
- Înregistrare (dacă utilizatorul este deja înregistrat): autentificare și parolă scurtă de 4-6 caractere;
- Pe ecran va apărea sigla „Deaf Info Center”, data, ora, butoanele de apel de serviciu, butonul de respingere a apelurilor. Informații scurte despre apelurile primite, cu posibilitatea de a reveni la apeluri fără răspuns. Posibilitatea de a trimite o notificare scurtă dacă operatorul este deja într-o conversație cu unul dintre utilizatori că toți Operatorii sunt ocupați, așteptați răspunsul operatorului sau operatorul vă va suna înapoi;
- Posibilitatea de a marca pe ce problemă a fost primit apelul, atât în timpul apelului, cât și după apel;
- Analize surde Operatorul va putea face un scurt raport în documente *Microsoft Excel* sau *PDF*, care va conține următoarele informații: câte apeluri au fost primite, câte persoane au fost servite, timpul total al conversațiilor video pentru o anumită perioadă (zi, săptămână, lună);
- Un raport detaliat va arăta începutul și sfârșitul activității operatorului (timpul), câte apeluri a servit exact (utilizatori), câte ore, câte minute, tematica apelului, cu câte stele a fost evaluat fiecare operator;
- Operatorul va avea ocazia să înregistreze o conversație video în cazul în care în conversație apare agresivitate, blasfemie sau altceva din situația obișnuită, astfel încât operatorul să poată dovedi și preveni astfel de situații.

### OBLIGAȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE COMPANIEI

- Va colabora cu reprezentanții Asociației Surzilor din Republica Moldova;
- Va elabora aplicația mobilă „Deaf Info Center” în conformitate cu cerințele descrise mai sus;
- Va participa la ședințele de lucru cu reprezentanții Asociației Surzilor din Republica Moldova;
- Va testa aplicația mobilă „Deaf Info Center” și va discuta rezultatele testării cu reprezentanții Asociației Surzilor din Republica Moldova;
- Va coordona în prealabil cu reprezentanții Asociației Surzilor din Republica Moldova modul, perioada și realizarea lucrărilor;
- Compania va garanta calitatea lucrărilor; va stabili și comunica Asociației Surzilor din Republica Moldova mecanismele de asigurare a calității;

- Dacă compania propune o altă soluție tehnică, acesta va fi aprobată de echipa de experți a proiectului;
- Compania va asigura protecția datelor cu caracter personal ale apelanților serviciului „Deaf info Center”;
- Compania va elabora un raport succint în care va prezenta etapele de elaborare a aplicației mobile și alte detalii relevante convenite în prealabil cu Asociația Surzilor din Republica Moldova;
- Compania va asigura confidențialitatea datelor referitoare la aplicația mobilă și alte documente aferente, care vor face obiectul drepturilor de autor al Asociației Surzilor din Republica Moldova.

## REZULTATE AȘTEPTATE ȘI LIVRABILE

1. Crearea arhitecturii și design-ul aplicației mobile
2. Dezvoltarea panoului de administrare și site-ului cărții de vizită a aplicației mobile
3. Dezvoltarea aplicației mobile iOS / Android
4. Pilotarea, testarea și ajustarea aplicației mobile
5. Instruirea personalului „Deaf Info Center” (2x administratori, 4x operatori/ help-desk)
6. Durata minimă de garanție, suport și mentenanță, incluse în preț – până la 31 decembrie 2023.

La finalul procedurii, Compania va livra următoarele:

- Kit și instrucțiuni instalare și configurare aplicație mobilă „Deaf Info Center”
- Manual de utilizare pentru administratorii aplicației mobile
- Manual de utilizare pentru operatori/help-desk aplicației mobile
- Licențe software necesare funcționării aplicației mobile
- Kit general care va fi transmis pe memory stick sau pe CD/DVD, făcut fie într-un program de grafică/design specializat pentru crearea și editarea de imagini/content grafic, care să cuprindă mai multe elemente care se regăsesc în fiecare design (user interface) pentru carte de vizită site și aplicație

## CERINȚE PRIVIND DREPTURILE DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ

Compania va ceda codul sursă și dreptul de proprietate și utilizare perpetuă, irevocabilă, și nelimitată a tuturor produselor software dezvoltate, precum și acordarea de licențe pe durata serviciilor de garanție și suport, pentru soluțiile software necesare funcționării aplicației mobile. În fapt, toate drepturile patrimoniale de autor asupra tuturor operelor sale create de către Companie, aferente produsului software sau serviciilor prestate, se transferă la data semnării procesului verbal de predare primire/recepție a soluției software, către Asociația Surzilor din Republica Moldova.

Mai mult, după încetarea Contractului de Servicii, Compania va remite Asociației Surzilor din Republica Moldova toate documentele și datele asociate prestării serviciilor (cum sunt, dar nelimitându-ne la acestea: date și informații pe suport electronic, documente pe suport hârtie, rezultate intermediare etc). Compania nu va păstra copii ale acestor documente ori date și nu le va utiliza în scopuri care nu au legătura cu Contractul de Servicii fără acordul scris prealabil al Asociației Surzilor din Republica Moldova.

Orice rezultate ori drepturi, inclusiv drepturi de autor sau alte drepturi de proprietate intelectuală ori industrială, dobândite în executarea Contractului vor fi proprietatea exclusivă a Asociației Surzilor din Republica Moldova, care le va putea utiliza, publica, cesiona ori transfera așa cum va considera de cuviință, fără limitare geografică ori de altă natură.

Compania nu va avea niciun drept, direct sau indirect, la vreo redevență, facilitare sau comision cu privire la orice serviciu și / sau drept de proprietate intelectuală al Asociației Surzilor din Republica Moldova, generat ca urmare a utilizării de către Asociația Surzilor din Republica Moldova a livrabilelor contractului. Compania nu va publica articole referitoare la Serviciile care fac obiectul prezentului contract și nu va face referire la aceste servicii în cursul executării altor servicii pentru terți și nu va divulga nicio informație furnizată de Asociația Surzilor din Republica Moldova, fără acordul scris prealabil al acesteia

Asociația Surzilor din Republica Moldova nu este răspunzătoare pentru încălcarea de către Companie a unor drepturi de proprietate intelectuală (drepturi de autor, brevete, nume, mărci înregistrate etc.) legate de elaborarea livrabilelor.

## CONDIȚII DE GARANȚIE MINIME

Asociația Surzilor din Republica Moldova are dreptul de a verifica și testa soft-ul pentru a verifica dacă acesta se încadrează în specificațiile tehnice oferite. În cazul în care soft-ul este necorespunzător din punct de vedere calitativ sau nu se încadrează în specificațiile tehnice oferite, vor fi refuzate de către Asociația Surzilor din Republica Moldova și vor fi remediate de către Compania.

Garanția acordată de Companie pentru soft-ul care face obiectul contractului este cea declarată în oferta tehnică, anexă la contract și trebuie să fie de minimum 3 ani din momentul punerii în funcțiune a soluției tehnice furnizate.

## TERMENUL DE EXECUTARE

6 iunie 2022 – 31 decembrie 2022.

- iunie – august 2022 – elaborarea aplicației mobile
- septembrie 2022 – testarea și ajustarea aplicației mobile
- octombrie – decembrie 2022 – consultanță și suport tehnic,

## CALIFICAREA ȘI EXPERIENȚA OFERTANTULUI

- Cel puțin 3 ani de experiență în domeniul IT la nivel național și regional;
- Experiență anterioară în domeniul IT și elaborarea aplicațiilor mobile;
- Experți de calificare înaltă cu experiență vastă în activități similare (CV-urile vor fi incluse ca parte componentă a ofertei);
- Abilități demonstrate sau aptitudini de a administra un contract cu donatorii, inclusiv sistem contabil adecvat, abilități de a opera în limitele unui buget și de a asigura performanțe de calitate.