**Техническое задание**

На доработку и техническое обслуживание онлайн платформы

для оказания психологической помощи

подросткам в Республике Беларусь: talk2ok.by

**Вид контракта:** институциональный

**Длительность:** июль-октябрь 2023

**Место исполнения:** Минск, Республика Беларусь

|  |
| --- |
| **Обоснование:**  Одним из актуальных вопросов, который требует постоянного совершенствования, является психологическое благополучие несовершеннолетних, состояние которого оказывает существенное влияние на обеспечение и поддержание устойчивого развития общества и является составной частью повышения демографической безопасности государства. Ускорение темпа жизни, миграция населения, изменения в структуре семьи, а также постоянный стресс, связанный с конфликтами и иными неотложными ситуациями, оказывают воздействие на состояние психологического благополучия подростков и молодежи.  Для расширения доступа подростков и молодежи к качественной информации, психологической помощи и поддержке, ЮНИСЕФ в Беларуси при технической поддержке Регионального офиса ЮНИСЕФ по странам Европы и Центральной Азии, разработал онлайн платформу по вопросам психологического благополучия подростков talk2ok.by (далее - Платформа). Платформа имеет в своей структуре информационный раздел, содержащий материалы для подростков и родителей по разным психологическим тематикам, а также раздел для оказания онлайн консультаций и общения с равными консультантами через встроенный чат.  Платформа создавалась совместно с подростками в рамках консультаций, которые позволили учесть потребности, нужды и ожидания подростков от Платформы.  Платформа на сегодняшний день функционирует в тестовом режиме. Работа Платформы координируется Республиканским центром психологической помощи. На платформе зарегистрированы 496 пользователей, включая 15 психологов, которые уже проконсультировали порядка 214 подростков.  С учетом обратной связи от подростков и психологов Платформа требует дальнейшей доработки и технического обслуживания. Для усовершенствования работы модулей платформы, внедрения инновационных технических решений ЮНИСЕФ в Беларуси объявляет тендер на проведение следующих видов работ. |
| **1. Цели и задачи:**  **Целью** данного задания является анализ и улучшение функционала Платформы для обеспечения психологов и равных консультантов качественным инструментом для оказания информационной поддержки, равного консультирования и психологической помощи подросткам и молодежи онлайн.  **Задачи:**   * Тестирование функционала, бизнес процессов, логики работы и программного кода Платформы, выявление ошибок и разработка предложений по устранению технических ошибок, которые влияют на бесперебойную и качественную работу Платформы (см. приложение 1); * Подготовка технического задания и спецификации системных требований по всем компонентам Платформы, в том числе проектной, технической и пользовательской документации на платформу, включая описание бизнес процессов и логики работы; * Устранение технических ошибок, доработка программного кода по компонентам Платформы для оказания качественных услуг равного консультирования и психологической помощи подросткам и молодежи онлайн; * Внедрение видео и аудио чата для усовершенствования работы психологов Платформы и обеспечения анонимности и конфиденциальности при обращении за психологической помощью. Добавление разработанного контента на Платформу, тестирование и запуск; * Полное тестирование онлайн Платформы на предмет безопасности, функциональности и содержимого Платформы, доработка и обновление Платформы на основе отзывов пользователей и ЮНИСЕФ после внедрения аудио и видеочата; * Гарантийное обслуживание по результатам доработки и оказание IT поддержки владельцу Платформы, в том числе своевременное устранение любых потенциальных проблем, препятствующих эффективному функционированию Платформы; * Техническое сопровождения проекта после завершения разработки и запуска в эксплуатацию; * Разработка руководства пользователя по пользованию платформой, управлению и обновлению содержания Платформы; Проведение тренинга по администрированию Платформы, а также техническому обслуживанию для партнёров и ответственных сотрудников ЮНИСЕФ. |
| **2. Результаты и временные рамки выполнения задания:**   |  |  | | --- | --- | | Результаты | Срок исполнения | | Проведено тестирование и анализ функционала, бизнес процессов, логики работы и программного кода Платформы, выявлены ошибки и разработаны предложения по устранению технических ошибок, которые влияют на бесперебойную и качественную работу Платформы в соответствии с функционалом Платформы; (см. приложение 1: спецификация) | В течение 10 дней после подписания контракта | | Подготовлено техническое задание/спецификация системных требований к функционированию компонентов Платформы, в том числе проектная, техническая и пользовательская документация на платформу, включая описание бизнес процессов и логики работы, и согласовано с заказчиком | В течение 30 дней после подписания контракта | | Проведено устранение технических ошибок, доработка программного кода по компонентам Платформы для обеспечения оказания качественных услуг равного консультирования и онлайн психологической помощи подросткам и молодежи | В течение 30 дней после подписания контракта | | Внедрён аудио и видеочат для усовершенствования работы психологов Платформы и обеспечения анонимности и конфиденциальности при обращении за психологической помощью подростков и молодежи онлайн | В течение 60 дней после подписания контракта | | Проведено тестирование безопасности, функциональности и содержимого Платформы по результатам доработки и обновления Платформы на основе отзывов пользователей и ЮНИСЕФ после внедрения аудио и видеочата | В течение 90 дней после подписания контракта | | Разработано руководство пользователя по пользованию платформой, управлению и обновлению содержимого Платформы; проведён тренинг по администрированию Платформы, а также техническому обслуживанию для партнёров и ответственных сотрудников ЮНИСЕФ | В течение 90 дней после подписания контракта | | Обеспечено гарантийное обслуживание по результатам доработки и оказание IT поддержки владельцу Платформы, в том числе своевременное устранение любых потенциальных проблем, связанных с эффективным функционированием Платформы | В течение 365 дней после сдачи доработанной платформы ЮНИСЕФ | | Организовано техническое сопровождение и поддержка функционирования Платформы | В течение 365 дней после подписания акта выполненных работ. | |
| **3. Место исполнения и длительность**  Предполагается, что выбранная IT компания должна будет провести необходимые работы в течение 3 месяцев с момента подписания контракта (с июля по октябрь 2023 года) в Республике Беларусь. Выезды по данному техническому заданию в пределах Республики Беларусь и за ее пределы не предусмотрены. |
| **4. Координатор задания:**  Контроль за выполнением технического задания будет осуществлять ICT/T4D Специалист и Cтарший координатор по вопросам развития подростков ЮНИСЕФ в Беларуси. |
| **5. Требуемые квалификация или специализированные знания/опыт**   * IT Компания, способная предоставлять высококачественные услуги по проведению тестирования и доработке компонентов Платформы, имеющая соответствующую материально-техническую и ресурсную базу; * Компания должна иметь проектную команду с соответствующим опытом в сфере IT (как минимум: 1 менеджер проекта; 2 front-end разработчика; 1 программист backend; 2 тестировщика, 1 Dev Ops инженер); * Компания должна иметь опыт работы с основным мейнфреймом node.js, используемым на Платформе, и предоставить список реализованных проектов на данной технологии или предложить иное техническое решение, которое может быть реализовано и способствовать выполнению целей и задач данного технического задания; * Компания должна назначить одно контактное лицо, ответственное за общение с ЮНИСЕФ; * Контактное лицо должно быть доступно для клиента онлайн и оффлайн, обладать навыками эффективной коммуникации и иметь возможность оперативно реагировать на возникающие запросы; * Компания должна иметь опыт в производстве веб-порталов и реализации подобных проектов и предоставить профессиональное портфолио с как минимум 3 выполненными подобными заказами с указанием контактных лиц заказчиков; * Способность организовать и планировать комплексную работу в соответствии с установленным графиком; * Предыдущий опыт работы с ЮНИСЕФ или другими агентствами ООН будет рассматриваться как преимущество; * Права собственности на содержимое Платформы принадлежат ЮНИСЕФ/заказчику. |
| **Общие положения и условия ЮНИСЕФ**  **Безопасность**   * Выбранный провайдер должен соответствовать Политике информационной безопасности ЮНИСЕФ для Платформ, рекомендациям по дизайну, политике доступности и требованиям безопасности ЮНИСЕФ (см. прикрепленный документ CLASS IV SYSTEM UNICEF SECURITY REQUIREMENTS); * Информация не должна терять свое качество (полноту, достоверность), разрушаться, повреждаться, искажаться и теряться при возникновении аварийных ситуаций, отказа технических средств, потери питания в электросети и т.п.; * В случае потери Сайтом работоспособности при сбоях, ошибках или отказах программно-технических средств, должна обеспечиваться 100% гарантия сохранности информации, накопленной до возникновения сбоя, на момент последнего резервного копирования; * Должна быть обеспечена конфиденциальность для пользователей Платформы в отношении сохраненных данных, видео конференций и истории поиска по сайту.   Общие положения и условия ЮНИСЕФ будут применяться к контракту, заключенному с выбранным подрядчиком. Обращаем ваше внимание на то, что при оценке технических требований каждого предложения ЮНИСЕФ будет учитывать любые предлагаемые поправки к Общим условиям и положениям ЮНИСЕФ. Предлагаемые поправки к общим положениям и условиям ЮНИСЕФ могут негативно повлиять на оценку технических достоинств предложения.  ЮНИСЕФ оставляет за собой право отозвать всю или часть оплаты, если результаты признаны неудовлетворительными, если работа/результаты являются неполными и не предоставлены в указанные выше временные рамки. Данное Техническое задание является неотъемлемой частью контракта, который должен быть подписан с компанией.  ЮНИСЕФ сохраняет за собой право запатентовать любые интеллектуальные права, а также авторские и другие аналогичные права интеллектуальной собственности на любые открытия, изобретения, продукты или работы, возникающие в результате реализации проекта в сотрудничестве с ЮНИСЕФ. Право на воспроизведение или использование материалов передается с письменного согласия ЮНИСЕФ на основании рассмотрения каждого отдельного случая. Выбранный подрядчик должен всегда ссылаться на поддержку ЮНИСЕФ в Беларуси при размещении материалов в Беларуси, распространении продукции в социальных сетях и на иных интернет-ресурсах. |
| **Условия оплаты:**  Предоплата по данному контракту не может превышать 30% от общей стоимости контракта и будет проведена единоразово после подписания контракта. Оплата последующих услуг осуществляется по факту их оказания на основании предварительно согласованного акта выполненных работ. |
| **Подача документов:**  Исполнитель подает следующие документы в электронном виде на почтовый адрес **BLR-tenders@unicef.org:**  Заполненную должным образом (с подписью уполномоченного лица и печатью организации) форму приглашения к участию в конкурсе на оказание услуг  2) Заполненную должным образом (с подписью уполномоченного лица и печатью организации) форму подачи коммерческого предложения  3) Копию свидетельства о государственной регистрации для юридического лица  4) Техническую и иную документацию для подтверждения квалификационных требования участника конкурса   |  |  | | --- | --- | | Критерии выбора: | Баллы | | Документально подтверждённая квалификация членов съемочной группы | 20 | | Портфолио (примеры работ) | 20 | | Рекомендации (которые демонстрируют возможность выполнения работ в поставленные сроки и общую оценку работ заказчиком) | 20 | | Сопроводительное письмо с техническим предложением | 10 | | Стоимость работ | 30 |   **По всем техническим вопросам можно обращаться к Даниилу Ясинявскому по электронной почте:** [**dyasiniauski@unicef.org**](mailto:dyasiniauski@unicef.org)  **По вопросам, связанным с подачей документов на тендер, консультацию можно получить у Кристины Туркиной отправив запрос на электронную почту:** [**cturkina@unicef.org**](mailto:cturkina@unicef.org) |

**Целевая группа:**

Платформа (Платформа) должна привлекать и находить отклик у разных целевых групп с разным уровнем цифровой грамотности и местом проживания (город/село), и в первую очередь ориентирована на подростков в возрасте 10-19 лет.

Также пользователями платформы будут психологи и равные консультанты, оказывающие онлайн услуги, и родители подростков.

**Компоненты платформы:**

Онлайн Платформа будет включать в себя 3 компонента:

* Компонент 1. Информационно-образовательный раздел для подростков
* Компонент 2. Информационно-образовательный раздел для родителей
* Компонент 3. Онлайн услуги по дистанционному консультированию и общению с равными консультантами через чат.

**Компонент 1.** Информационно-образовательный раздел для подростков будет содержать текст, видео, игры, подкасты и т.д. по тематике психического здоровья и психосоциального благополучия подростков, включая рискованное поведение,буллинг и проблемы с учебой, трудные жизненные обстоятельства, насилие, проблемы общения подростков с родителями/опекунами, стигматизация и дискриминация и др.

Информационно-образовательный раздел будет содержать ссылки на другие важные ресурсы/Платформы, посвящённые тематике подросткового здоровья и благополучия, включая национальную сеть ЦДП, ресурсные центры молодежных инициатив, ссылки на информационно-просветительские услуги общественных объединений и международных организаций (ЮНИСЕФ, ВОЗ) и иные полезные источники.

**Компонент 2.** Информационно-образовательный раздел для родителей будет включать материалы для родителей по вопросам кризисных состояний и помощи подросткам.

Информационно-образовательный раздел будет содержать ссылки на другие важные ресурсы/Платформы, посвящённые тематике подросткового здоровья и благополучия для родителей, включая информационно-просветительские услуги общественных объединений и международных организаций (ЮНИСЕФ, ВОЗ) и иные полезные источники.

**Компонент 3.** Онлайн услуги по дистанционному психологическому консультированию для подростков и общению с равными консультантами через чат.

*Педагоги-психологи учреждений образования (Республиканский центр психологической помощи БГПУ, социально-педагогические центры, учреждения общего среднего профессионально-технического и среднего специального образования)* оказывают консультации по вопросам профилактики кризисных состояний подросткам, в том числе пострадавшим от всех форм насилия, пережившим травмирующее событие, находящимся в стрессовом состоянии, в конфликте со сверстниками, родителями, учителями и т.д.

*Равные консультанты (подростки и молодые люди, студенты психологи, социальные педагоги, студенты медицинских училищ и ВУЗов, которые прошли обучение по программам равного консультирования на базе ЦДП или в учреждениях образования и имеют сертификат)* общаются со сверстниками по вопросам профилактики буллинга/кибербуллинга, проблем с учебой, трудных жизненных обстоятельств, навыков эффективной коммуникации с родителями/опекунами, педагогами и поиска решения проблемных вопросов для подростков вопросов и т.д.

**Техспецификации платформы**

Технические и функциональные требования к платформе

**Технические и функциональные требования к платформе**

**1. Модульность платформы и возможность множественных инсталляций**

Платформа представляет собой набор компонентов, которые могут включаться или видоизменяться в зависимости от потребностей сервис-провайдера. Администратор платформы должен иметь возможность управлять любой частью платформы со стороны Front-end, редактировать и/или изменять графику, содержимое, блоки, пункты меню, страницы, контент, в том числе header и footer из панели администратора.

**2. Компоненты платформы**

Ключевыми компонентами первой версии платформы являются:

**2.1 Регистрация и управление пользователями**

Пользователи портала должны иметь возможность анонимно зарегистрироваться с уникальной учетной записью (логин, пароль). Уведомление о регистрации должно приходить на электронную почту пользователя.

Пользователь должен иметь возможность восстановления забытого пароля через свой почтовый ящик.

Пользователь должен иметь возможность редактировать свои данные, в частности пароль доступа и электронную почту.

Администратор платформы должен иметь возможность просматривать список пользователей и при необходимости изменять их данные.

Администратор платформы должен иметь возможность создавать, удалять, временно блокировать пользователей.

Администратор платформы должен иметь возможность изменять роли зарегистрированным пользователям, в частности назначать новых администраторов, координаторов

**2.2 Информационный портал**

Задачей информационного портала является предоставление доступа пользователям портала к текстовым, графическим и видео материалам, а также добавление и редактирование этих материалов выделенной группой администраторов.

**2.2.1 Система администрирования контента**

Администратор должен иметь возможность добавления новых рубрик и тэгов, которые будут использоваться для навигации.

Администратор должен иметь возможность добавлять и изменять информационные материалы портала (контент).

Контент может включать следующие элементы:

- Текстовые блоки с возможностью форматирования шрифтов

- Блоки ссылок на внешние ресурсы (сайты, группы в соц сетях, каналы в мессенджерах)

- Графические изображения (система должна автоматически изменять размеры загружаемых изображений)

- Все графические изображения хранятся на том же облачном сервере, на котором размещена платформа, с соблюдением структуры директорий

- Видео ролики с Youtube

- Игры

Администратор должен иметь возможность добавлять новые блоки контента на страницу, а также редактировать, удалять и менять блоки местами.

Администратор должен иметь возможность помечать контент, который находится в работе, как черновой (скрытый от пользователей портала) и в необходимый момент времени публиковать его (делать доступным для всех пользователей).

Пользователи платформы должны иметь возможность выводить список материалов, относящихся к определенной рубрике или тэгу.

Пользователи должны иметь возможность получения ссылки на материал для публикации в социальных сетях и передаче в мессенджерах.

* 1. **Сервис-портал**

Специалист, предоставляющий услуги в рамках платформы, должен иметь возможность подачи заявки на регистрацию с уникальной учетной записью (логин, пароль).

Администратор должен иметь возможность просмотра поступаюших заявок от специалистов и их одобрения, после чего специалист получает доступ к личному кабинету.

**2.3.1 Личный кабинет**

Личный кабинет специалиста должен давать доступ к следующим функциям:

* Внесение личной информации
* Добавление профилей в социальных сетях и мессенджерах, загрузка фотографий
* Выбор списка методик, которыми владеет данный специалист (по каждой методике система должна предоставлять ссылку на контент, разъясняющий пользователям суть методики)
* Заполнение анкеты, где специалист выражает свое отношение к актуальным вопросам психологического здоровья и психотерапиии
* Добавление видео-ролика c Youtube c видео-презентацией специалиста или мини-интервью
* Добавление списка свободных часов приема клиентов с помощью календаря
* Просмотр и прием заявок на консультацию от пользователей

Личный кабинет пользователя (подростка) должен содержать:

* Информацию о никнейме
* поля для изменения пароля
* информацию о сессиях
* переписки с равными консультантами

У пользователя должна быть возможность оставить отзыв на работупсихолога, консультанта или работу платформы в целом через форму обратной связи

**2.3.2 Каталог специалистов**

Каталог специалистов предоставляет пользователям следующие функции:

* Просмотр списка зарегистрированных специалистов
* Фильтрация списка специалистов по набору методик
* Просмотр профиля специалиста, включая анкету и видео-презентацию
* Просмотр часов, доступных при записи на прием
* Подача заявки на прием к специалисту в определенное время
* Возможность анонимного обращения через форму контакта с перенаправлением на электронную почту специалиста с указанием канала для обратной связи.

**2.4 Управление инсталляциями и модулями**

Администратор платформы должен иметь доступ к следующим функциям:

* Просмотр текущих инсталляций платформы
* Развертывание новой инсталляции с заданным набором модулей
* Создание резервной копии платформы из панели администрирования и управления платформой
* Возможность восстановления платформы из резервной копии из панели администратора, либо с использованием внешнего скрипта. Скрипт прилагается
* Изменение набора модулей, используемых в данной инсталляции.

**2.5 Система отчетов**

**Функционал платформы должен позволять выгрузку следующей отчетности:**

* Статистика просмотров контента по рубрикам, возрастным категориям пользователей, регионам
* Количество проведенных консультаций за определенный промежуток времени
* Количество проведенных консультаций за определенный промежуток времени, по возрасту
* Количество проведенных консультаций за определенный промежуток времени, по полу
* Количество проведенных консультаций за определенный промежуток времени, по месту проживания
* Количество проведенных консультаций за определенный промежуток времени, по причинам обращений
* Количество первичных и повторных консультаций.

**2.6 Хостинг и домен**

* Платформа размещается на серверах (хостингах) или в облачном пространстве в пределах Республики Беларусь
* Платформа должна быть размещена на облачных серверах заказчика
* Доступ к облачной инфраструктуре заказчика передается исполнителю на время исполнения текущего договора, и при наличии сопровождения программного продукта – на время технического сопровождения.

**2.7 Дизайн**

* Профессиональный
* Современный
* Четкая структура меню (гамбургер)
* Привлекательный для целевой аудитории
* Визуализация данных
* Мобильная (телефон, планшет) и десктопная версии.

**2.8 Навигация**

* Платформа должен быть оптимизирована для использования на мобильных устройствах
* Информация должна быть хорошо организована и доступно представлена
* Структура платформы должна быть интуитивно понятна пользователям
* Информация должна быть легко доступна для поиска.