ООО «МБИ ГРУПП»

г. Владимир, ул. Мира, д. 15Д

тел. (4922) 77-31-51

www.mbi.group

E-mail: mail@mbi.group

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на разработку сайта с разделом «Личный кабинет»**

**для нужд МУП «АВК» г. Александров**

1. **Цели и задачи проекта**

**Основная цель** разработки сайта МУП «АВК» г. Александров (далее по тексту – сайт):

* Создание публичного представительства МУП «АВК» г. Александров в сети Интернет, как полноценного средства массовой информации.
* Создание полнофункционального раздела «Личный кабинет» для абонентов МУП «АВК» г. Александров.

**Назначение сайта**:

* Позиционирование предприятия «АВК» г. Александров в сети Интернет.
* Предоставление официальной информации о деятельности предприятия МУП «АВК» г. Александров.
* Предоставление информации о расчетах за оказываемые услуги в личном кабинете для абонентов МУП «АВК» г. Александров.

**Целевая аудитория:**

* Жители и предприятия г. Александров, абоненты и потенциальные клиенты МУП «АВК» г. Александров.
* Государственные и муниципальные органы РФ.
* Средства массовой информации.
* Партнеры и контрагенты МУП «АВК» г. Александров.

**Задачи и функции сайта:**

* Обеспечить удобное и полноценное взаимодействие МУП «АВК» г. Александров с целевой аудиторией.
* Формировать позитивное общественное мнение о деятельности МУП «АВК» г. Александров и образ привлекательного работодателя.
* Создать более удобные механизмы информирования и расчетам за оказанные услуги для абонентов МУП «АВК» г. Александров.

**Сайт должен исполнять следующие функции:**

1. Информационная.

Обеспечивать доступ к значимой для пользователя информации о компании: описание ее деятельности, предлагаемых услуг, условий работы с физическими и юридическими лицами, документацию и контактные данные. Также отображать новостную повестку и публикации компании.

1. Коммуникационная.

Предоставлять пользовательский интерфейс для ввода платежных данных, показаний приборов и данных об используемых услугах в разделе «Личный кабинет». Возможность подключения услуг, подписки на почтовые рассылки, добавление отзывов, запросов, комментариев пользователями сайта.

1. Имиджевая.

Формировать положительный образа компании, освещать ее деятельность в выгодном свете. Повышать лояльность клиентов путем предоставления удобной площадки для реализации своих запросов, предоставляемых услуг, а также простого доступа к необходимой информации. Оформление и дизайн сайта должны соответствовать действующему корпоративному стилю МУП «АВК» г. Александров, с использованием фирменной символики и фирменных цветов предприятия.

1. **Общие требования к сайту**

**Требования к домену**

Сайт должен быть создан и поддерживаться в актуальном состоянии на основе официально зарегистрированного домена предприятия МУП «АВК» г. Александров - http://alvk33.ru/.

Посещение сайта с указанным доменом должно быть бесплатным для любого пользователя.

**Требования к стилистическому оформлению и дизайну сайта**

Стилистическое оформление сайта должно соответствовать действующему корпоративному стилю МУП «АВК» г. Александров, с использованием фирменной символики и фирменных цветов предприятия.

Шрифты, используемые в графических элементах сайта, могут выбираться произвольно на условиях соответствия корпоративному стилю. Размер (кегль) шрифтов должен обеспечивать удобство восприятия текста при минимально допустимом размере экрана.

На сайте должна быть предусмотрена возможность размещения фото и видео материалов. Использование фото и видео материалов должно быть простым и наглядным для пользователя. Должна быть реализована возможность увеличения размещенных на сайте фотографий. Недопустимо наличие излишних оформительских элементов (рамки фотографий и видео и т.д.), при этом используемое графическое оформление должно способствовать восприятию текста.

**Визуальная составляющая сайта должна соответствовать следующим требованиям:**

* Дизайн должен отражать направление деятельности компании.
* Возможно использование в дизайне анимированных элементов.
* Должна присутствовать четкая и понятная навигация, обеспечивающая легкий переход в нужный раздел, как продуктовый, так и информационный.
* Дизайн сайта делается на основе утвержденного прототипа.
* После утверждения дизайна главной страницы необходимо разработать интерфейс всех интерактивных элементов и их состояний (GUI).
* Адаптивное представление внутренних страниц делается на основе главной страницы и GUI. Данное представление делается на этапе верстки.

**Требования к функциональности веб-сервера**

Веб-сервер должен обеспечивать возможности:

* управления содержанием и структурой сайта через систему управления контентом. Экспорт/импорт баз данных содержимого сайта.
* осуществления обратной связи c пользователями: прием отзывов и запросов пользователей по e-mail через заполнение специальных форм на сайте.
* обработки статистики посещений.
* подключение аналитических программ и платежных систем.
* двустороннюю интеграцию с действующей системой биллинга для полноценного функционирования личного кабинета абонента.

**Требования к верстке и оптимизации**

Сайт разрабатывается в полноценной адаптивной верстке под все разрешения современных мобильных и десктопных устройств, включая:

* iOS 10+ (iPAD, iPhone) и старше
* Android 7+ (планшет, смартфон) и старше

Сайт оптимизируется под экраны настольных компьютеров с шириной в диапазоне 1024 - 1280 точек. При большей ширине экрана сайт центрируется, сохраняя свою максимальную ширину 1280 точек. При меньшей ширине экрана сайт выравнивается по левому краю, сохраняя свою минимальную ширину.

Мобильная версия сайта должна повторять контент полной версии сайта в адаптированном под мобильные устройства виде. Основными брейкпоинтами в ширине экрана являются величины 1024, 768, 480 и 320 точек. Внешний вид мобильной версии между этими брейкпоинтами определяется прототипом, макетами дизайна и версткой.

Сайт оптимизируется под экраны настольных компьютеров и мобильных устройств (планшеты и смартфоны) по принципам адаптивной верстки. При ширине экрана больше 1280 точек сайт центрируется, сохраняя свою максимальную ширину 1280 точек. При меньшей ширине основными брейкпоинтами являются величины 1024, 768, 480 и 320 точек. Внешний вид сайта между этими брейкпоинтами определяется макетами дизайна и версткой.

**Требования к CMS (система управления сайтом)**

Современная CMS-система, обеспечивающая удобное администрирование сайта, управление его контентом, поддержку требуемого функционала, изложенного в данном Техническом задании и возможность дальнейшего его расширения в соответствии с развитием Сайта при помощи дополнительных модулей.

**Требования к интеграции раздела сайта «Личный кабинет» с биллинговой системой**

Раздел «Личный кабинет» должен быть разработан как веб-приложение с адаптивной версткой и интегрирован через двухстороннюю связь с действующей биллинговой системой V220 МУП «АВК» г. Александров.

**Требования к надежности работы Сайта и безопасности его эксплуатации**

Сайт должен постоянно находиться в работоспособном и актуальном состоянии, должна быть обеспечена возможность круглосуточного бесперебойного доступа пользователей.

Проведение регламентных и профилактических работ по обслуживанию сайта в рабочее время предприятия не должно нарушать его режима функционирования. Регламентные и профилактические работы, требующие остановки работы сайта должны проводиться в нерабочее время (с 22:00 до 7:00).

Сайт должен быть надежно защищен от несанкционированного и(или) противоправного использования сторонними лицами

Пользователь при посещении сайта должен быть надежно защищен от всех Интернет - вирусов и прочих угроз безопасности используемого им компьютера.

**Требования к соблюдению №152-ФЗ «О персональных данных»**

В целях соблюдения Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» сайт должен отвечать следующим требованиям:

* Владельцу сайта необходимо утвердить приказом «Политику в отношении обработки персональных данных» (далее «Политика») и разместить её на сайте в общем доступе. В документе должно указываться, в каких целях и какие данные обрабатываются, [согласно ч. 4 ст. 9 152-ФЗ](http://bit.ly/st9_152fz).
* Ссылка на Политику должна быть доступна с любой страницы сайта, например, размещаться в подвале сайта. Также на сайте или в самом документе Политики должен быть указан E-mail, куда посетитель может обратиться затем, чтобы его персональные данные были удалены, заблокированы, либо куда он может задать вопрос по персональным данным.
* На сайте должен быть размещен дисклеймер, который будет уведомлять посетителей сайта, что их персональные данные (в том числе посредством файлов cookie) обрабатываются в целях его функционирования и если он не согласен, то должен покинуть сайт. В противном случае это будет являться согласием на обработку его персональных данных.
* Под каждой формой ввода данных на сайте (форма регистрации, заявки, заказа звонка, обратной связи и т.д.) должен присутствовать чекбокс согласия на обработку персональных данных со ссылкой на страницу или документ Политики. Без выбора данного чекбокса отправка данных формы должна быть невозможна.
* Сайт должен быть размещен на сервере, физически расположенном на территории РФ.
1. **Структура сайта**

* Главная страница
* Абонентам
* Список услуг
* О компании
* Пресс-центр
* Личный кабинет
1. **Навигация по сайту**

Учитывая функциональную нагрузку и большой объем информации для пользователя, Интернет-площадка должна предоставлять возможность удобной навигации по всем разделам сайта и простой доступ к его основному функционалу в виде личного кабинета, получения справочной информации, передачи данных клиентов и оплаты услуг.

В Хедер (шапку) каждой страницы добавляется меню с видимыми основными разделами сайта и раскрывающимися при наведении курсора мыши второстепенными. Также присутствует кнопка перехода в личный кабинет пользователя и поиск по сайту.

На главной странице размещены заметные превью наиболее важных разделов, на которые следует обратить внимание посетителей. Это пакеты услуг, новости, объявления, а также элементы, которые помогут сориентироваться новым пользователям сайта. Также здесь могут находится полезные виджеты, например, интерфейс передачи показаний счетчиков без необходимости авторизации в аккаунте.

В футер (подвал) сайта располагается: поле «Сообщить о проблеме»; ссылка “Политика конфиденциальности” ведет на отдельную текстовую страницу.

1. **Коммуникации**

В Хедере и Футере сайта присутствуют контактные данные, а также кнопки доступа к личному кабинету пользователей.

В личном кабинете присутствует раздел “Задать вопрос специалисту”, который представляет собой форму отправки заявки по различным вопросам.

1. **Содержание страниц сайта**

**Главная страница**

Основная точка входа на сайт для пользователей. Должна информировать клиентов о наиболее важных событиях новостной повестки, предоставлять простой доступ ко всем разделам сайта и его функциональным интерфейсам.

Содержит следующие структурные элементы:

* Хедер (общий блок для всех страниц сайта)
* Контент (содержание) страницы
	+ Важные оповещения для пользователей (работы, отключения, объявления, предложения услуг). Возможно использование форматов слайдера, карусели, динамических анонсов.
	+ Превью раздела новостей
	+ Полезные виджеты (передача показаний счетчиков)
* Футер (общий блок для всех страниц сайта)

Главная страница не должна быть перегружена излишним количеством элементов. У пользователей, в большой части случаев, будет конкретная потребность, реализовать которую поможет наглядное меню, логичная структура разделов и доступ в личный кабинет. К чему они смогут сразу и перейти, начав свой путь по сайту.

Получить дополнительную информационную справку о деятельности компании помогут разделы «О компании» и «Новости».

Контент страницы стоит наполнить важными объявлениями для пользователей, полезными виджетами и превью. Остальное содержимое главной страницы определяется в соответствии с разработанной стратегий работы с пользователями сайта.

**Внутренние страницы (общая структура)**

Все внутренние страницы сайта содержат следующие структурные элементы:

* Хедер
* Контент страницы.
* Футер

**Абонентам**

Данный раздел призван представить всю необходимую справочную информацию для действующих клиентов компании.

Содержит разделы 2-го уровня:

* Работа с абонентами
* Заключение договоров
* Приборы учета ХВС
* Техническая документация
* Способы оплаты
* Список должников
* Передача показаний
* Отключения
* Формы заявлений
* Типовые договоры
* Тарифы и постановления
* Задать вопрос специалисту

**Список услуг**

Контент страницы состоит из перечня предоставляемых услуг, коммерческой информации, функционала для подключения услуг и условиями их пользования.

Содержит разделы 2-го уровня:

* Стоимость работ

**О компании**

Содержит разделы 2-го уровня:

* Структура и руководство
* Противодействие коррупции
* Раскрытие информации
* Проекты
* Молодым специалистам
* Вакансии
* Политика в отношении обработки персональных данных

**Пресс-центр**

Информирует пользователя о жизнедеятельности компании, новостной повестке отрасли, важных событиях и оповещениях для клиентов. На странице категории отображаются превью новостей с возможностью перехода на отдельную страницу для каждой новости.

Возможно ограничение количество выводимых на странице новостей до 10

**Контакты**

Полная юридическая информация о компании и контакты всех отделений для связи.

1. **Личный кабинет абонента**

Предполагается наиболее значимым разделом сайта, который должен простым и логичным образом реализовывать запросы абонентов.

Личный кабинет абонента должен позволять получать гражданам информацию по лицевым счетам, сведениям о начислениях, поверках, платежах, задолженностях, подавать показания индивидуальных приборов учета.

Личный кабинет абонента должен позволять гражданам ознакомиться с информацией об услугах, начислениях и оплатах за услуги, оплатить в режиме онлайн, направлять сведения о показаниях с приборов учета, направить обращения в организацию, и т.д.

В личном кабинете абонента должен быть реализован следующий функционал:

* Регистрация физических и юридических лиц.
* Предоставление квитанций, сведений о применяемых тарифах и нормативах, начислениях и платежах по лицевому счету.
* Ввод показаний индивидуальных приборов учета и расчет стоимости коммунальных услуг с учетом введенных показаний.
* Формирование диаграмм и графиков потребления по заданным параметрам.
* Просмотр данных по индивидуальным приборам учета:
* перечень приборов учета;
* информация об их сроках поверки
* данные о расходах;
* ввод показаний индивидуальных приборов учета и расчет стоимости коммунальных услуг с учетом введенных показаний;
* диаграммы и графики потребления по заданным параметрам.

В рамках настройки личного кабинета разработчик должен настроить протоколы обмена данными с системой по приему платежей по выбору заказчика при условии, если заказчик заключит с банками (системами приема платежей) соответствующие договоры оказания услуг по приему онлайн платежей и предоставит исполнителю описание протоколов обмена.

При онлайн оплате должно выполняться перенаправлять пользователя на сайт выбранной платежной системы для ввода реквизитов банковской карты. На сайте платежной системы должны поддерживаться следующие технологии оплаты:

* Использование кодов CVC2 и CVV2.
* Использование технологии аутентификации пользователя 3D Secure (при использовании данной технологии абонент должен подтверждать проведение платежей путем ввода одноразового пароля, полученного от банка-эмитента карты).
* Для обеспечения максимальной защиты вводимых данных, соединение для ввода данных о банковской карте должно устанавливаться в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL.

Оплата услуг Заказчика должна быть возможна с помощью платежных систем Visa, MasterCard, МИР.

Частное техническое задание на создание раздела «Личный кабинет» может быть составлено после согласования всех его экранов, разделов, контента, блоков и функциональных элементов на страницах. Данный этап также сопровождается созданием его интерактивного прототипа.