

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTION DE DESTINO TURISTICO - QUITO TURISMO

1.- TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO, PRODUCCIÓN, DESARROLLO, HOSTING Y MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB PROMOCIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO.

1.1 ANTECEDENTES

- La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico denominada Empresa Quito Turismo en esos términos, es una entidad jurídica de derecho público, constituida y existente bajo las leyes del Ecuador y cuya finalidad fundamental es desarrollar la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito, tales como la generación y reconversión de nuevos productos turísticos, adecuación de la infraestructura turística, capacitación, formación y profesionalización en el sector turístico, entre otras.
- Promocionar el Distrito Metropolitano de Quito como destino turístico nacional e internacional.
- La Empresa Quito Turismo considera ideal para el desarrollo turístico de Quito la promoción e información de la Ciudad de Quito así como su funcionamiento integral a través de medios digitales como página web.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Quito Turismo requiere potenciar y optimizar sus herramientas digitales para lograr experiencias óptimas del usuario en su visita a este portal de promoción y comunicación digital del destino de Quito.

1.3 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO, PRODUCCIÓN, DESARROLLO, HOSTING Y MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB PROMOCIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO

1.4 OBJETIVOS

General: Desarrollar una página web turística promocional de la ciudad de Quito.

Específicos:

- Posicionamiento de la imagen de la ciudad en la red de Internet.
- Estructura de interacción y navegación del sitio promocional de ciudad y mini sitios de Quito.
- Implementación de estrategias de canales, mensajes, mini sitios y web promocional.

- Implementación de Herramientas de Optimización para Buscadores SEO & CEM en los sitios web de Quito Turismo en inglés y español y 2 idiomas a determinar, tanto en optimización in page que incluirán todas y cada una de las páginas del sitio.
- Mantener las páginas con propiedad de QT garantizando un servicio idóneo y un buen funcionamiento de todos los aspectos tecnológicos.
- Asesorar en el manejo y administración de dominios de las páginas y mini sitios de propiedad de QT.
- Mejoramiento de navegación a tendencias digitales de look & Feel de la página promocional.

1.5 ALCANCE

El Oferente se obligará a prestar el servicio de Diseño, Producción, Desarrollo, Hosting y Mantenimiento de la Página Web Promocional de la Ciudad de Quito de acuerdo los términos de referencia y las características especiales señaladas.

Los servicios se los debe proporcionar de acuerdo a los requerimientos de la empresa y se deberá realizar el seguimiento durante todo el tiempo que dure el contrato.

1.6 METODOLOGIA DE TRABAJO

Para la ejecución de este servicio, deberán seguir la siguiente metodología de trabajo:

Toma de contacto con el proveedor actual de los servicios de Hosting y parqueo de dominios para la migración al nuevo servicio de hosting ofertado.

Diseño de un cronograma y proceso de implementación digital que contenga las etapas, pasos, pruebas, desarrollos adicionales, soporte y contención de la información (Backup de los Sistemas), implementación de plataformas paralelas que garanticen el normal funcionamiento de este ecosistema, hasta su actualización definitiva, y todas las características de seguridad necesarias antes durante y después de la implementación final.

Emitirá informes semanales durante la ejecución de las distintas etapas del desarrollo, y procesos de actualización, en los que se determine puntos de inicio, avances a la fecha y estadísticas de mejora en tiempos de las entregas de cada proceso, socialización de los avances, pruebas de uso y casos de prueba, de las herramientas a actualizar, así como de los desarrollos nuevos.

El proveedor designará un coordinador de proyecto durante la vigencia del contrato, quien será el responsable de coordinar y mantener reuniones periódicas con las personas o áreas de Quito Turismo.

El proveedor trabajará en sus propias instalaciones, en caso de ser necesario se coordinará trabajos puntuales en las instalaciones de Quito Turismo.

1.7 INFORMACION QUE DISPONE LA ENTIDAD

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, cuenta con la siguiente información:

- Listado de hosting y dominios a ser renovados, actualizados y adquiridos a la fecha.
- Acceso sin restricciones pero si bajo administración de los técnicos de Quito Turismo a los servidores y plataformas de administración, necesarios tanto para los respectivos respaldos, así como para la creación de los espacios adicionales de desarrollo.

1.8 PRODUCTOS ESPERADOS

1. Sitio Web Promocional:

- Sitio web oficial de la ciudad de Quito donde se aloja toda la información de la ciudad: atractivos turísticos, beneficios, noticias, blog, reserva ahora y demás información relevante, que genere vinculación con los turistas e inversionistas.

1.1 Desarrollo, Diseño y Contenido

- Las páginas del sitio web deben ser livianas y optimizadas para una rápida carga esto se medirá con Google Page Speed con una puntuación superior a 75% de las páginas plantilla demo evaluadas.
- Administrará la resolución del Domain Name Service. El dominio del sitio web será: <https://www.quito.com.ec>. El dueño de los dominios es la empresa Quito Turismo.
- La página debe tener la capacidad de completar la generación de subdominios adicionales para el sitio en función del contenido.
- El sitio web implementará un módulo de redireccionamiento a la versión de idioma de acuerdo al browser, Sistema Operativo o dirección IP del visitante que ingrese al sitio web.
- La propiedad intelectual del contenido de toda la página, micro sitios y demás le corresponderá a Quito Turismo.
- Se debe crear un mecanismo que permita proteger la estructura interna del sitio así como los accesos a los administradores de contenidos para evitar ataques de hackers.
- Se tiene que facilitar los puertos en el servidor y configuración necesaria para obtener la encriptación de los datos, mecanismos de auditoría, almacenamiento y recuperación posterior para información sensible.
- El servidor tendrá la capacidad de incorporar mecanismos de encriptación del canal de comunicaciones (como protocolo SSL Secure Socket Layer), o cualquier otro mecanismo para la transferencia de información privada entre los usuarios y el sitio WEB.
- El administrador de contenidos será indexable por Google, Yahoo y MSN mediante los sistemas XML, TXT, HTML y la generación de URL amigables.

- El sitio web deberá ser cross browser para poder ser visible desde cualquier navegador y pueden acceder desde una PC (portal Windows, Mac, Linux), Smartphone o tableta (portal y/o apps Android, Windows Phone, iOS).
- Se debe instalar una extensión para gestionar de forma ordenada un directorio de enlaces relevantes que permitan la administración de intercambios de enlaces administrable por Quito Turismo.
- Dentro del proyecto se debe realizar la integración a Google Analytics para el monitoreo de los sitios web número de visitantes, procedencia, tiempo en el sitio y demás variables para su análisis con acceso privado de parte de Quito Turismo.
- El texto del contenido será proporcionado por Quito Turismo en tres idiomas (inglés, español, un idioma adicional por definir), para lo cual se debe contemplar dentro de la propuesta la implementación y desarrollo en estos idiomas dentro de la plataforma web, con su propio gestor de contenidos.
- El mantenimiento debe incluir soporte para la ejecución de acciones de marketing, previa coordinación y aprobación de Quito Turismo.
- La plataforma debe ser construida con Wordpress en su última versión estable y se la preparará para la migración a la versión más estables 2.5 en varios idiomas posteriormente.
- El sitio web debe tener la capacidad de interactuar a través de interfaces cuyo look & feel, grafismos y presentación en pantalla reproducirán la identidad corporativa e iconografía de Quito, aprobados por Quito Turismo y el manual de uso y aplicación de marca.
- Compatible con las versiones más recientes de los principales navegadores de Internet (Mozilla Firefox, Internet Explorer (Ver.10 en adelante), Safari, Google Chrome) y adaptable a pantallas móviles: Responsive Design.
- Se debe proponer la estructura mapa del sitio para la aprobación de Quito Turismo.
- Desarrollo en lenguaje y arquitectura de software libre preferiblemente en PHP, JavaScript, CSS yHTML5. Con base de datos Mysql en sistema operativos Linux, Apache.
- Administración de sitio y actualización de contenido (texto y multimedia) en plataformas que permitan escribir los contenidos sobre una vista similar a la de un procesador de textos y que genere el código HTML correspondiente.
- Especificación de etiquetas en principales niveles/secciones de la web que permitan la medición y reporte de Micro y Macro Conversiones
- Todos los links de los principales niveles del sitio y micrositos web serán amigables, con la posibilidad de generación personalizada de links para el contenido cargado (principalmente para la sección noticias y galerías).
- Todo el sitio web será desarrollado y diseñado en base a los Wireframes aprobados por el administrador del contrato.
- El sitio dentro del diseño gráfico deberá implementar los siguientes componentes:
 - Modulo gestor de calendario de ferias e inscripciones

- Módulo de Encuestas
 - La Estructura requerida es hasta 3 niveles de Navegación según los requerimientos de Quito Turismo, en formatos textos, fotos, links, videos, gráficos, galerías de fotos, formularios de promoción, eventos, descargas, formularios de contactos, descarga de archivos, esto se definirá según la estructura presentada por Quito Turismo.
 - Módulo de Reserva Ahora
 - Módulo de Eventos (calendario diario de actividades a desarrollarse en la ciudad)
- **Desarrollo y diseño estructural de cuatro micro sitios propiedad de Quito Turismo:**
 - Servicio a la industria (estadísticas, galería de imágenes, galería de videos, boletines mensuales, entre otros)
 - Integración con Redes Sociales, RSS, y cualquier otro definido por Quito Turismo.
 - Módulo de Encuestas
 - Productos / Servicios: Destacar las actividades principales que el usuario puede hacer en la ciudad.
 - Novedades de la Institución: Actualizadas semanalmente actividades, noticias, etc.
 - Contenido amigable para el visitante externo según el menú enviado por Quito Turismo de acuerdo a la tecnología actual.
 - Capacidad para publicar material promocional digital en formato de brochure electrónico.
 - Mapa Digital: Capacidad para publicar mapas digitales de promoción turística de Quito y sus alrededores sea en diseño HTML5 o usando Google Maps.
 - Videos: Capacidad para publicar videos de promoción turística integrado o mediante suministro de fuente vía Youtube.
 - Integración con redes sociales que permitan visualizar imágenes y contenidos multimedia.
 - Administración de archivos: Sistema de administración de archivos como imágenes, videos, entre otros.
 - Administrador de páginas web y mini sitios para la actualización de contenidos en código abierto.
 - Todo el mapa de contenido deberá estar construido bajo una lógica de posicionamiento y campaña eficaz de ranking en buscadores como Google, Yahoo, MSN, entre otros. El proceso de producción, edición, optimización para buscadores y traducción debe considerarse como parte del proceso de posicionamiento, pues habrá una constante actualización del contenido.
 - Vistas 360 de atractivos en Mapa suministrada la fotografía x Quito Turismo.
 - Integración con Facebook, twitter y redes sociales, como login de visitantes a los sitios y sus permisos para interactuar con los sitios y las redes sociales
 - Todas las aplicaciones deben estar disponibles en inglés, español y un tercer idioma por definir por parte de Quito Turismo.
 - Servicios Interactivos:

- Formulario de contacto para envío de mensajes electrónicos con archivo en base de datos para posterior análisis.
- Sistema de envío de cualquier artículo publicado por mail, facebook, twitter y Google plus a un amigo
- Formato de impresión de todos los artículos publicados
- Mapa de Sitio componente gestor de mapa HTML, XML y TXT
- Formulario para inscripción de participantes en workshops, ferias internacionales, Cursos, entre otros o en su defecto acceso a descargable de tipo XLS, PDF o Word.
- Dentro de las Funcionalidades, el sitio promocional debe contar con:
 - Buscador interno del sitio web
 - Sistema de envío masivo por medio de herramienta de e-mail marketing entre 10.001 a 25.000 contactos, para el envío de boletines promocional en dos idiomas, con un periodo mensual y boletines institucionales envío de 2 boletines mensual en un idioma
 - Sistema de noticias RSS o Twitter
 - Estadísticas mensuales provistas por Google Analytics
- Presentación de contenidos del sitio web con validación HTML y CSS
- Campañas de posicionamiento orgánico en buscadores con reportes de ranking trimestral, link building y monitoreo de mejoras con 5 palabras clave en español y 5 en inglés mes a mes con reportes de ranking para cada una de ellas. Las palabras podrán rotar una vez se logre alcanzar los 10 primeros puestos en Google.
- Generación de Landing Pages para la ejecución de campañas de publicidad en Google Adwords, Yahoo – Bing Search Marketing y otras definidas por Quito Turismo, páginas de aterrizaje y monitoreo de conversiones de campañas, no incluye la pauta en Google Adwords, Bing y Yahoo Search Marketing.

2. Mantenimiento mensual de página web y capacitación

- Monitoreo del correcto funcionamiento del sistema
- Monitoreo del correcto funcionamiento del servidor
- Cambio de textos y actualización de galerías
- Informe analítico mensual
- Respaldo semanal de la base de datos, pagina web y demás requerimientos necesarios para el correcto funcionamiento de la misma.
- Capacitación para la administración de contenidos amigables, que se enmarquen dentro de las nuevas versiones tanto del CMS como de los plugins y módulos, así como la inducción sobre el manejo de los sistemas nuevos, a implementar (módulo de idiomas, plataformas, etc). esta capacitación se realizara a 3 personas de Quito Turismo para la administración de los sitios, todas las capacitaciones se las realizará en las instalaciones de Quito Turismo.
- Manual de usuario detallado e individual, por cada plataforma del lado del administrador y de los complementos posteriores a la actualización de versión, con el objetivo de garantizar el correcto manejo del contenido, módulos y plugins.

- Documentación técnica individual y detallada con manuales de acceso a servidores, dominios, ftp de todas y cada una de las implementaciones actualizadas y desarrollos solicitados.

3. Hosting

- Servicio de Hosting y parque de dominio por 1 año.
- Mantenimiento de servidores en tiempo real.
- Tiempo de respuesta a cualquier fallo mínimo 2 horas.
- Hosting dedicado no compartido.
- Actualización Automática de Software y RespalDOS de Seguridad
- Antivirus y antispam con firewall
- Panel de control flexible y fácil de usar.
- Sitios web, almacenamiento y ancho de banda ilimitados.
- Certificado SSL
- Análisis y Eliminación de Malware
- Preparación de Sitio 1 Clic.
- SFTP
- Cantidad de Visitas Mensuales Ilimitadas.
- Almacenamiento SSD de mínimo 100 gigas
- Servidores con raid storage
- Copias de respaldo automático.
- Sistema de respaldo FULL BACKUP semanal e incrementable en caso de desastre, el tiempo de recuperación máximo 24 horas, RespalDO en RAID 1 o fuera del sistema.
- Capacidad de administrar subdominios ilimitados.
- Parked Domains de al menos 20.
- Addons Domains de al menos 20.
- El proveedor garantizará la migración y estabilidad de todo el contenido de las páginas, y estructuras de sistemas actuales que funcionan en el hosting si así fuere necesario.

4. Estadísticas

Generar Reportes en Tablas y Gráficos de visitas con tiempos de navegación de cada una de las secciones de la página semanalmente de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Número de visitantes totales y únicos
- Cantidad de visitas nuevas y antiguas
- Promedio páginas vistas.
- Origen de las visitas
- Visitas provenientes de búsquedas orgánicas o de avisos en Adwords

- Duración de la visita
- Ranking de páginas más vistas
- Términos de búsquedas que originan una visita
- Tasa de rebote y abandono.
- Conversiones

Cada uno de los reportes debe mostrar la proyección semanal anterior y actual de cada una de las secciones analizadas.

Importante:

La contratación responde a las necesidades enmarcadas en la estrategia de Quito Turismo. Todos los procedimientos e insumos para la ejecución de la contratación deben ser aprobados por la Jefatura de Sistemas de Quito Turismo.

La empresa a contratar deberá entregar a la QT un informe mensual con los resultados obtenidos durante ese período y el seguimiento realizado. Dichos informes deberán ser cuantificados de acuerdo a los objetivos logrados y entregados en formato físico y digital y respaldos de las páginas y mini sitios de propiedad de la QT.

El proveedor interesado debe contemplar que el PRODUCTO 1 debe ser concluido en 25 días laborables.

1.9 PLAZO

El plazo convenido para la ejecución del presente será a partir de la fecha, de suscripción del contrato hasta el 31 de diciembre.

Una vez finalizado el período de vigencia del contrato y evaluados los resultados del mismo, éste podrá ser renovado por los mismos servicios, mediante un acuerdo escrito entre las partes.

1.10 PERSONAL TÉCNICO, EQUIPO DE TRABAJO Y RECURSOS.

La empresa contratista deberá proporcionar el personal técnico necesario para cumplir con el contrato de acuerdo a los siguientes detalles.

1.10.1 PERSONAL TECNICO MINIMO

FUNCION	NIVEL DE ESTUDIO	TITULACION ACADEMICA	CANTIDAD	DOCUMENTOS PARA VALIDAR
DESARROLLADOR WEB	SUPERIOR	TECNOLOGO	2	TITULO O IMPRESIÓN DEL SENECYT
DISEÑADOR WEB	SUPERIOR	TECNOLOGO	1	TITULO O IMPRESIÓN DEL SENECYT
COORDINADOR DE PROYECTO	SUPERIOR	INGENIERIO	1	TITULO O IMPRESIÓN DEL SENECYT

1.10.2 EXPERIENCIA MINIMA DEL PERSONAL TÉCNICO

FUNCION	DESCRIPCION	TIEMPO MINIMO DE EXPERIENCIA	NUMERO DE PROYECTO QUE HAN PARTICIPADO	MONTO POR CADA PROYECTO QUE HAN PARTICIPADO	DOCUMENTOS PARA VALIDAR
DESARROLLADOR WEB	Personal con experiencia en la gestión y administración desarrollo de herramientas digitales, y páginas web mediante el uso de gestores de contenidos como (Joomla, Drupal, Wordpress, etc.) (Mínimo 1 persona con 2 años de experiencia)	4 AÑOS	5	7000	DOCUMENTO QUE EN EL QUE CONSTE EL NOMBRE DEL TECNICO Y LA ACTIVIDAD EJECUTADA: CONTRATOS, Y/O ACTAS DE ENTREGA RECEPCION
DISEÑADOR WEB	Personal con experiencia en diseño web que tenga manejo fluido de herramientas de diseño web (Mínimo (1 persona con 2 años de experiencia)	4 AÑOS	5	7000	DOCUMENTO QUE EN EL QUE CONSTE EL NOMBRE DEL TECNICO Y LA ACTIVIDAD EJECUTADA: CONTRATOS, Y/O ACTAS DE ENTREGA RECEPCION

COORDINADOR DE PROYETO	Personal con experiencia en la gestión y administración desarrollo de herramientas digitales, y páginas web mediante el uso de gestores de contenidos como (Joomla, Drupal, Wordpress, etc.) (Mínimo 1 persona con 2 años de experiencia)	4 AÑOS	5	7000	DOCUMENTO QUE EN EL QUE CONSTE EL NOMBRE DEL TECNICO Y LA ACTIVIDAD EJECUTADA: CONTRATOS, Y/O ACTAS DE NTREGA RECEPCION
------------------------	---	--------	---	------	---

1.11 REQUISITOS MINIMOS – EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR

TIPO	DESCRIPCIÓN	EXPERIENCIA ADQUIRIDA EN LOS ULTIMOS AÑOS	NUMERO DE PROYECTOS	VALOR DEL MONTO MINIMO
EXPERIENCIA GENERAL	Trabajo con empresas públicas y o privadas	5 AÑOS	4	30000
EXPERIENCIA GENERAL	Manejo comprobado de procesos similares	5 AÑOS	4	30000
EXPERIENCIA ESPECIFICA	Experiencia comprobada de su equipo humano mediante certificados de servicios similares.	4 AÑOS	4	30000
EXPERIENCIA ESPECIFICA	Experiencia en implementaciones y desarrollo de portales web a través de gestores de contenidos (CMS) actualización, versionamiento, módulos y plugin dentro de la estructura técnica del software Wordpress, en empresas públicas o privadas.	4 AÑOS	4	30000
EXPERIENCIA ESPECIFICA	La empresa debe presentar como experiencia al menos 4 desarrollos e implementaciones de páginas web sobre plataforma LAMP/WAMP y administrador de contenidos Wordpress en sitios web con la última generación en diseño de portales web.	4 AÑOS	4	30000

EXPERIENCIA ESPECIFICA	Experiencia en SEM & CEO (Search Engine Marketing), con campañas de PPC. Casos concretos de campañas PPC a través de Google y Facebook en webs posicionadas en los últimos años.	4 AÑOS	4	3500
EXPERIENCIA ESPECIFICA	Contar con un sistema de Help Desk para registrar y monitorear cada requerimiento de la Empresa Metropolitana Quito Turismo. Para lo cual habilitará un demo del servicio para crear tickets de soporte y control de proyectos en línea.	4 AÑOS	4	3500

1.12 FORMAS Y CONDICIONES DE PAGO

El pago se lo realizará de la siguiente forma:

50% del valor total del contrato previa la entrega del primer producto (PAGINA WEB AL AIRE) y el 50 % restante de forma mensual y contra la entrega de servicio, previa suscripción de un acta entrega- recepción.

1.13 VIGENCIA DE LA OFERTA

La vigencia de la oferta será de 30 días.

1.14 PRESUPUESTO REFERENCIAL

El presupuesto referencial es de 30.000 más IVA.

1.15 PARAMETROS DE CALIFICACIÓN

PARÁMETRO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Integridad de la oferta			
Personal técnico mínimo			
Experiencia general mínima			

PARÁMETRO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Experiencia mínima			
Cronograma metodología de Trabajo			

1.16 GARANTIA

La garantía técnica del desarrollo, diseño, mantenimiento de la página deben de ser de un año a partir de la entrega final del producto a Quito Turismo, y se puede ampliar a dos años, si las dos partes así lo determinen como necesario.

1.17 INFORMACION FINANCIERA DEL OFERENTE.

El índice de Solvencia económica no podrá ser menor a 1.20 y el índice de Endeudamiento no podrá ser mayor a 0.75, para lo cual adjuntará la declaración del impuesto a la renta del último periodo.