



# TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LLAMADO

[www.inale.org](http://www.inale.org)

AGOSTO 2017

# 1 ANTECEDENTES

La ley N° 18.242 del 27 de diciembre de 2007, creó en su art. 6 al Instituto Nacional de la Leche (INALE) como persona jurídica de derecho público no estatal. Sus cometidos se encuentran establecidos en el art. 7 de la citada norma.

En el marco del plan de comunicación estratégica del INALE y en la planificación a desarrollar en el año 2017 se definió migrar la plataforma web actual a otra que se adapte mejor a las necesidades del instituto.

# 2 OBJETO

El objeto es la contratación de una empresa para el rediseño, implementación e implantación del Sitio Web del INALE.

Se valorará:

Antecedentes de la empresa que deberá presentar en formato digital.

Experiencia en trabajos similares al de este llamado.

Capacidad de crear proyectos adaptados a sus clientes, que contemplen los requerimientos de la web y buscadores.

La oferta de capacitación y actualización que presente en la propuesta, en temas concernientes a nuevos requerimientos, analítica y tendencias de la web, navegadores buscadores y redes sociales.

La propuesta tendrá en cuenta:

-> La accesibilidad, usabilidad y facilidad de interacción para los usuarios de acuerdo a los requerimientos de ACCESIBILIDAD de AGESIC.

-> La seguridad y el control de acceso

-> La administración sencilla, la creatividad e innovación

-> La capacitación a futuros administradores del sitio para la generación y actualización de contenidos

-> Capacitación en análisis estadístico de acceso con Google Analytics e interacción con otras herramientas (twitter, Facebook, mailchimp, entre otras)

-> La inclusión de una etapa de testing de usuario tipo con evaluación y modificaciones posteriores si es requerido

### 3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SITIO

- Lenguajes de Programación: PHP
- Manejador de contenido: Wordpress
- Base de datos: Base de datos que soporte alta disponibilidad, mysql o sql y que las versiones sean lo más actualizadas posible.
- Servidor de aplicación:
- Sistema operativo: desde 2012 en adelante.
- Control de estadísticas de acceso con Google Analytics

### 4 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Sitio desarrollado en español e inglés.

Incluir buscador de información que permita realizar búsquedas sencillas y avanzadas.

Mapa del sitio que debe actualizarse automáticamente al publicar nuevos contenidos.

Los contenidos serán imprimibles en un formato adecuado; estará visible y habilitada la impresión de los artículos.

Los contenidos podrán ser compartidos en redes sociales y aplicaciones por lo que estarán habilitadas y visibles esas opciones en todo el sitio.

Ruta o camino de migas visible. Mostrará el camino desde la página principal del sitio hasta la página actual. Cada elemento del camino tendrá un enlace de acceso.

Galería de fotos y videos.

Deben quedar configurados los foros de discusión.

Soporte de archivos para diferentes formatos (PDF, zip, rar, jpg, gif, png, Microsoft Office, Open Office)

Debe quedar configurado el servicio de envío de newsletters por mailchimp.

Intranet y usuarios de área privada (documentos y áreas de trabajo que serán visibles y accesibles solo para usuarios logueados)

Base de datos que soporte alta disponibilidad, mysql o sql y que las versiones sean lo más actualizadas posible.

Posibilidad de asociar a formularios de registro, servicio de recordatorio y evaluación post evento.

Asociación con herramienta para, a partir de una base de datos, realizar presentaciones gráficas de los datos y que esos gráficos se actualicen (Ref. tableau analytics, power bi deskstop)

Herramienta del tipo RSS que brinde el servicio a los usuarios del sitio de INALE y que a su vez releve información nueva de otros

sitios web del que INALE utiliza como insumo de información (unos 10 sitios aproximadamente).

Podrá asociarse con plataformas o herramientas de capacitaciones online (posibilidad de habilitación de usuarios, cambios de contraseñas, actualizar datos de usuarios, evaluación, foros asociados, entre otras funcionalidades de herramientas educativas).

Consultas a través de formularios

Calendario de actividades

Tickets de seguimiento para usuarios en diferentes trámites

Interacción con SIGES de AGESIC

Interacción con facturación electrónica

## 5 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

Cumplir los requisitos de buenas prácticas recomendados por la W3C

Arquitectura escalable y segura teniendo servidores de frontend y servidores de base de datos independientes.

Habilitación de identificación unificada.

Transferencia de datos comprimida y encriptada.

Minimización de tamaños de aplicación y datos

Evitar el uso de redirecciones. Si se requieren más de dos redirecciones, considere utilizar una página intersticial para comunicar al usuario que la aplicación sigue funcionando.

Optimización del uso de red de la aplicación

Minimizar el uso externo de style sheets, scripts, imágenes, etc.).

Utilizar un dominio, un subdominio o un nombre de ruta diferentes para recursos estáticos en la aplicación principal y restringir la ruta de acceso válida de las cookies para que no se intercambien cuando no se necesiten.

Optimizar el tiempo de inicio de la aplicación

El portal debe satisfacer los requisitos detallados en las siguientes Políticas y Buenas prácticas emitidas por AGESIC:

- Política de la Web del Estado Uruguayo
- Foco en el Ciudadano
- Normativa Vigente: Ley N° 18.381, Ley N° 18.331, y arts. 157 a 160 de la Ley N° 18.719
- Accesibilidad: nivel AA y buenas prácticas de tipo AAA de WCAG 2.0 (1.4.6, 1.4.8, 2.4.8, 2.4.10, 3.2.5)
- Seguridad
- Estándares web: HTML, CSS
- Multidispositivo (aplicando Responsive Design)
- Contenidos Mínimos para Portales del Estado Uruguayo
- Evaluación de Accesibilidad
- Aplicación de buenas prácticas de posicionamiento en buscadores. SEO – Search Engine Optimization

## 6 FASES y ENTREGABLES

**1° FASE:** Análisis, relevamiento, planificación y definición

Plan de Trabajo (incluye cronograma), Documento de Alcance y Plan de Gestión de Riesgos (incluyendo tratamiento de los mismos).

La empresa liderará el proceso de relevamiento interno para poder avanzar en el proyecto, así como la redefinición de la arquitectura web que será realizado con la participación del equipo de INALE. Análisis y relevamiento de los insumos brindados por el organismo contratante al proveedor. Se deberá analizar la analítica de la página actual para proponer mejoras tanto de estructuras como de contenidos.

### Entregables:

Lista de las personas participantes en el proyecto indicando sus roles y responsabilidades.

Arquitectura de la Información.

Arquitectura de la Información detallada con todos los niveles de navegación completos.

Wireframes.

Bocetos de diseño con estética.

Elementos gráficos (íconos, logos) necesarios para la implementación del sitio y la correspondiente paleta de colores. Los elementos serán entregados en formato abierto y editable en paquete de adobe.

Se entregará manual de estética de la web e intranet.

Maquetado de las páginas definidas en la estructura.

## **2° FASE:** Configuración y Desarrollo.

En esta fase se desarrollarán todos los elementos hasta alcanzar la versión definitiva que se instalará en la plataforma de producción.

Incluye estas etapas:

1. Instalación y configuración de la herramienta en ambientes de desarrollo, testeo y capacitación.
2. Desarrollo del portal a partir de la maqueta entregada. Completar el desarrollo de: plantillas, páginas y hojas de estilo del sitio y plantillas para las aplicaciones embebidas en el portal.
3. Definir los requerimientos de parametrización y configuración para así tener una versión optimizada de la herramienta para la organización.
4. Configuración inicial: proceso de gestión de contenidos definido (workflow), creación de categorías, formatos, tipos de contenido, y todos aquellos elementos que permitan que los editores de contenido comiencen a cargar el contenido.

#### Entregables:

Gestor de contenidos (instalado, configurado y optimizado en ambiente de testeo y capacitación).

Requerimientos de parametrización y configuración documentados y operativos

Proceso de gestión de contenidos implantado y documentado.

#### Criterios de Aceptación

Software instalado, configurado y operativo en ambiente de desarrollo, testeo y capacitación.

Requerimientos de parametrización y configuración documentados y aprobados.

Proceso de gestión funcionando correctamente de acuerdo a lo definido por el instituto.

### **3°FASE: Testing**

El Plan de Testeo que presentará la empresa deberá tener:

Plan de validación de cumplimiento de estándares Web (HTML y CSS).

Plan para el Testeo de usabilidad (checklist y casos de uso)

Plan para la Validación de Accesibilidad

Validación automática con herramientas gratuitas disponibles en la web, como por ejemplo: <http://www.tawdis.net/> , <http://examinator.ws/> <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

Validación manual para cumplir nivel AA y buenas prácticas de AAA

Plan de Testeo Funcional con los Casos de Prueba a utilizar.

Plan de Testeo de Seguridad.

Testeo de Performance y de stress. Las pruebas a través de la configuración y con utilización de un software.

Las pruebas de seguridad deberán ser realizadas en el ambiente de producción antes de la salida en producción.

El testeo final se realizará con datos iniciales cargados.

### Entregables

Plan de testeo realizado con casos de prueba y datos utilizados.

Resultados de las pruebas, documentación de correcciones y ajustes realizados.

Portal desarrollado, instalado y validado en ambiente de testeo.

Portal en ambiente de producción para otras pruebas, debe ser validado antes de pasar a producción.

### Criterios de Aceptación

El instituto realizará un testeo de validación para aceptar el entregable.

**4° FASE:** Capacitación

En paralelo –ya con el sitio validado- se comenzará la etapa de capacitación.

Se presentará y ejecutará un plan de capacitación. Para esto se tomará en cuenta:

1. Capacitación orientadas a Editores y Aprobadores de contenido (podrá ser más de un taller con un mínimo de 6 y un máximo de 16 participantes).

2. Capacitación para Administradores Funcionales.

3. Capacitación para Administradores de Tecnología de la Información.

- Capacitación sobre las funcionalidades utilizadas en la solución propuesta.

- Capacitación sobre el resto de las funcionalidades que posee el CMS y que podrán ser utilizadas a futuro.

- Capacitación para mantenimiento de la base de datos y sitios, además de contar con diagrama de la solución y recursos de red implicados.

4. Capacitación en analítica e interacción con otros canales, redes sociales y herramientas.

Para los talleres el INALE proveerá de una sala, con pantalla y cañón más equipos para los participantes. La duración de cada taller no superará las 4 horas, debiendo el oferente adecuar en su propuesta para cubrir los diferentes contenidos.

Las instancias de capacitación deben incluir aspectos teóricos y al menos un 80% de aspectos prácticos. Las actividades prácticas deben estar diseñadas para contemplar todos los casos que se prevé que se presentarán en el trabajo cotidiano al equipo funcional y técnico. Se deberán presentar casos prácticos diseñados específicamente para esta capacitación los que serán desarrollados por los participantes individualmente en el ambiente de capacitación instalado.

Al finalizar la capacitación los participantes deberán ser capaces de realizar todas las tareas relacionadas a su perfil sin necesidad de soporte técnico de apoyo. Se podrá optar por incluir algún método de evaluación que respalde el trabajo de capacitación.

La capacitación se llevará a cabo en horarios acordados con el INALE.

Se tendrá en cuenta que varios de los integrantes del equipo de INALE cumplen roles de administradores, editores y aprobadores de contenidos, por lo que participarán en muchas de las instancias, mientras que otros tendrán un rol con menos permisos y no será necesario su participación en todas las instancias.

El plan de capacitación será validado por el INALE previo a su ejecución, por lo tanto el proveedor presentará un plan con los materiales a utilizar en la capacitación. Esos materiales serán entregados al instituto.

También se elaborarán y entregarán manuales correspondientes a los diferentes módulos o perfiles de gestores. Estos manuales deben servir como referencia y material de consulta. Los manuales deben ser claros y realizados con poco texto y ser descriptivos, usar

imágenes y capturas de pantalla. Explicativos como para ser utilizados por personal nuevo (que no haya asistido a las capacitaciones) para realizar estas tareas.

La empresa deberá realizar todas las tareas necesarias para que el sitio quede listo y disponible para los usuarios.

### Entregables

- Plan de Capacitación y Materiales a utilizar por el tallerista y participantes.
- Capacitaciones realizadas, listas de asistencias y evaluaciones finales.
- Manuales para 1. editores, 2. Aprobadores, 3. administradores funcionales y un administrador de la plataforma. Se entregarán en formato editable y en PDF, una copia impresa y archivo digital.
- Video animado breve promocional y explicativo con principales puntos a destacar del nuevo sitio.

### Criterios de Aceptación

- Plan de Capacitación y material a utilizar en el curso aprobado
- Equipo capacitado, en la evaluación los resultados son satisfactorios en al menos el 90 % de los participantes.

## **5° FASE:** Migración de datos

Plan de migración:

- 1- Migración de la base de datos

- 2- Verificación de la integridad de los datos
- 3- Usabilidad de datos
- 4- Testeo de performance y express.
- 5- Configuraciones necesarias para dejar el sitio en producción.

### Entregables

- Plan de testeo actualizado y configuraciones realizadas.
- Sitio con su sistema de administración funcionando.
- Especificación formal y detallada de instalación y configuración requerida para los componentes de la plataforma. El Código fuente que será de propiedad del instituto y será entregado por la empresa.
- Web publicada, disponible para los usuarios.
- Informe de cierre del contrato, con recomendaciones (Documento y presentación de cierre).

### Criterios de Aceptación

- El organismo realizará un testeo de validación para aceptar el entregable.
- WEB operativa y accesible desde cualquier equipo y diferentes navegadores.
- Informe de cierre aprobado.

## 7 GARANTÍA

Para las funcionalidades habrá un período de garantía de 6 meses (a partir de la puesta operativa online para los usuarios).

La empresa hará un seguimiento y monitoreo más intensivo en los primeros días.

Se encargará de la detección y solución de fallas. La resolución de los errores será responsabilidad de la empresa contratada y estará basado en lo siguiente:

1. Atención remota vía correo de lunes a viernes de 9 a 17 h.
2. Atención telefónica de lunes a viernes de 9 a 17 h.
3. Ante un problema, la empresa tendrá los siguientes plazos de solución:
  - Si impiden publicar, recibir información o enviar desde el sitio, 4 horas máximo.
  - Si el sitio web queda no disponible: 2 horas
  - Ante otro tipo de incidentes, la empresa deberá presentar una respuesta con alternativa y una solución (con sus plazos incluidos) en un plazo máximo de 24 horas
4. Las acciones derivadas de la prestación de este servicio deberán ser debidamente documentadas.
5. La empresa deberá prever un sistema de registro para documentar los incidentes. Por ejemplo si un integrante del equipo realiza una consulta telefónica, la empresa puede enviar un correo donde detalla lo que se registró como incidente y el solicitante deberá confirmar ese correo. Esto se hará con el fin de evitar malos entendidos en la descripción del incidente.

Incluirá intervenciones para los requerimientos posteriores a la puesta en producción y que impliquen complementar o mejorar el sitio. Los requerimientos deben ser desarrollados cumpliendo los requisitos y fases de implementación del portal. Debe contar con soporte de configuraciones a nivel de servidores.

## 8 GESTIÓN DEL PROYECTO

Para el desarrollo de los entregables de las distintas fases la empresa debe realizar tareas de gestión de proyecto y permitirán realizar el seguimiento de lo planificado. Esto implica entre otras tareas: realizar el cronograma de Actividades, informes de avance y reuniones de seguimiento.

## 9 PLAZO

El proyecto deberá estar finalizado en un periodo de 4 meses (más los meses de garantía).

Los entregables tendrán un plazo que se determinará en la planificación del proyecto.

Los entregables podrán aplazarse siempre y cuando se estipule en el Cronograma y sea acordado por ambas partes.

## 10 PROPUESTA

La propuesta incluirá:

- Antecedentes de la empresa, ejemplo de trabajos anteriores relevantes (pueden ser presentados en distintos formatos: impresos, digital, audiovisual)
- Plan de trabajo preliminar
- Equipo de trabajo y CV de cada integrante del equipo
- Presupuesto completo EN PESOS URUGUAYOS
- Se deberá presupuestar el costo de horas adicionales, que excedan el plazo de garantía solicitado, en caso de requerir su uso, sin implicar un compromiso de uso para INALE.

La empresa tendrá libertad agregar o modificar etapas o proponer la realización en paralelo de tareas o fases si según su experiencia puede resultar más provechoso. Las propuestas alternativas se cotizarse de forma independiente a la propuesta solicitada.

Todos los materiales serán enviados por correo electrónico a [comunicación@inale.org](mailto:comunicación@inale.org) hasta el 24 de setiembre de 2017. Asunto: Diseño WEB INALE | NOMBREEMPRESA. Si se requiere enviar material por correo postal:

Para: INALE Comunicación

Av. 19 de Abril 3482

## 11 CONSULTAS y ACLARACIONES

El plazo para realizar consultas será el miércoles 19 de setiembre.

Consultas y aclaraciones: [comunicación@inale.org](mailto:comunicación@inale.org)

## 12 FORMA DE PAGO

- 20% al aprobar la Fase 1
- 20 % al aprobar la Fase 2
- 20% al aprobar la Fase 4
- 30% al aprobar la Fase 5
- 10% Al final de los 6 meses de la garantía

## 13 NOTIFICACIÓN

INALE notificará por correo electrónico a la empresa seleccionada la aceptación de la oferta.

