ACS AEC
ASSOCIATION OF CARIBBEAN STATES
ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE
ASSOCIATION DES ETATS DE LA CARAIBE

TÉRMINOS DE REFERENCIA
PARA SERVICIOS DE DESARROLLO WEB

Antecedentes

La Asociación de Estados del Caribe, en lo sucesivo denominada la "AEC" es una organización intergubernamental regional que comprende naciones centradas en la Cuenca del Mar Caribe. Se formó a través del Convenio Constitutivo de la Asociación de Estados del Caribe firmado en Cartagena de Indias, Colombia, el 24 de julio de 1994, con el objeto de promover la consulta, la cooperación y la acción concertada entre los países del Caribe.

Las principales funciones y mandatos de la AEC se basan en esfuerzos específicos dirigidos al fortalecimiento de la cooperación regional. Estos esfuerzos están destinados a crear un espacio económico mejorado en la región, a preservar la integridad ambiental del Mar Caribe considerado como el patrimonio común de los pueblos de la región y a promover el desarrollo sostenible del Gran Caribe.

En la actualidad, la AEC está conformada por veinticinco Estados Miembros y diez Miembros Asociados. La Secretaría de la AEC se encuentra en Puerto España, Trinidad y Tobago.

Contexto

El sitio web de la AEC (www.acs-aec.org) es la principal solución electrónica utilizada para la difusión de información. El mantenimiento del sitio es responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones y se actualiza bajo demanda, sujeto a procedimientos de control interno. Por lo general el sitio es público en todas sus representaciones de páginas, con información restringida protegida por descargas de archivos seguros para los Estados Miembros. Actualmente el contenido tiene un tamaño de almacenamiento de 20 GB y se ha implementado utilizando Drupal como el Sistema de Gestión de Contenido (CMS).

La AEC tiene la intención de solicitar y contratar a un proveedor para que por medio de un contrato de plazo fijo haga entrega de lo siguiente:

i. Servicios de Desarrollo Web y cualquier otro Soporte relacionado con el rediseño del sitio web actual.
ii. Servicio de Diseño y Soporte de Servicio para la nueva solución del sitio web.

La ejecución de estos contratos tiene como objetivo facilitar y respaldar el Plan de Comunicación y los esfuerzos de divulgación de la AEC, destinados a informar de una mejor manera a nuestras audiencias objetivo, al mismo tiempo que se garantiza el cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas y de transparencia estándares.

Objetivos

Los objetivos generales de los contratos son los siguientes:

a) Proporcionar una mejor herramienta de comunicación respaldada por la industria y con la posibilidad de ampliar su capacidad de promover e informar a los usuarios sobre las actividades de la organización en relación con su mandato principal.

b) Involucrar a los visitantes del sitio web de manera más interactiva y adaptar la información y la experiencia de una forma dinámica para satisfacer las necesidades del visitante.
c) Incrementar la visibilidad de la AEC entre las audiencias objetivo.
d) Cumplir con los requerimientos de la AEC en términos de transparencia y seguridad.

Los objetivos específicos de los contratos son los siguientes:

- Migrar los datos del sitio web existente a una nueva plataforma CMS compatible.
- Proporcionar una solución que presente la información de forma adecuada para uso y consumo de los usuarios finales, independientemente de su idioma o de su elección de plataforma de computación.
- Crear una estructura de información clara, optimizada, intuitiva y de fácil acceso, que mejore visiblemente el nuevo sitio web en términos de navegación y búsqueda de la información.

Alcance del Trabajo

El Contratista deberá proporcionar el diseño, la operación y la transición del servicio tal como se define en la documentación de ITIL (https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil) para el sitio web de la AEC y la base de datos de back-end, así como un Sistema de Gestión de Contenido (CMS). El contratista deberá identificar y proporcionar los conocimientos y la experiencia necesaria a un equipo para realizar todas las tareas (webmaster, diseñador web, desarrollador web, etc.) a fin de completar el rediseño del sitio web y la posterior implementación de cualquier solución nueva aprobada.

El contratista deberá identificar y proporcionar un único punto de contacto del administrador del programa, así como el de un administrador del programa de respaldo. El contratista deberá tener la capacidad de responderle al personal de la AEC durante el horario de trabajo de la AEC.

Diseño del Servicio, Operación y Transición

El sitio web deberá contar con disponibilidad total para todos los navegadores principales (Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, etc.).

Sistema de Gestión de Contenido:

Proporcionar y actualizar un CMS, incluidos los complementos/extensiones y cualquier otra aplicación web utilizada o que pueda ser necesaria en el marco del contrato. El CMS deberá proporcionar funcionalidades y características técnicas equivalentes o superiores al sistema actualmente utilizado por la AEC, es decir, la versión 6.x de Drupal. El CMS deberá ser fácil de usar y fácil de entender para personas que no tienen experiencia en administración web. El CMS deberá incluir un marco seguro que brinde funciones de administración de usuarios que permitan la actualización segura y autorizada del sitio web utilizando el CMS.

El Contratista será responsable de diversas tareas que incluirán, pero no estarán limitadas a, las que aparecen a continuación:

i. Creación y cambio de plantillas;
ii. Desarrollo e implementación de funciones del sitio web y/o conjuntos de características.

iii. Actuar como servicio de asistencia para el personal de la AEC para resolver todos los problemas relacionados con la operación y administración del nuevo sitio web;
iv. En caso fuese necesario o cuando así lo amerite, colaborar y coordinar con otros Contratistas de la AEC que brinden servicios relacionados.

Rediseño del sitio web: Diseño del Servicio y Transición

La AEC intenta iniciar un rediseño de su sitio web para hacer que esta solución sea moderna, más fácil de usar, aumente su capacidad para informar de mejor manera sobre las tareas y responsabilidades de la AEC y actúe como la principal punta de lanza para los mandatos de divulgación de la Unidad de Comunicaciones de la AEC.

El nuevo diseño del sitio deberá proporcionar una solución que permita mostrar todos los documentos e información publicados en el sitio web de una manera moderna, innovadora e intuitiva. Es muy probable que la AEC proporcione cualquier contenido escrito nuevo en formato Word, Excel, PowerPoint o PDF. El nuevo sitio web también deberá estar disponible automáticamente en una versión adecuada para uso en dispositivos móviles.

Diseño y Formato para el Rediseño del sitio Web

El contratista deberá proponer al menos cinco (5) formatos de diseños nuevos para el sitio web de la AEC. El nuevo diseño deberá ser desarrollado especialmente para la AEC y no debe ser un formato estandarizado. Deberá ser claro, intuitivo y facilitar el acceso a la información. Se espera que todos los diseños reflejen la imagen institucional de la AEC. La AEC evaluará las opciones provistas en términos de diseño, formato y facilidad de uso. Esta retroalimentación se proporcionará al Contratista para facilitar un proceso iterativo con la intención de poder llegar a una opción preferida o escogida. Con base en la opción elegida, el Contratista finalizará el diseño y el formato siguiendo los comentarios de la AEC. La AEC y el Contratista intercambiarán puntos de vista sobre las opciones, por un número ilimitado de veces, para finalizar el diseño y el diseño. Si el diseño y el formato incluyen imágenes u otro material que la AEC no pueda proporcionar, estos deberán ser provistos por el Contratista sin cargo adicional para la AEC. El nuevo diseño y el formato deberán implementarse en todo el sitio web.

Menú y Organización del Contenido

El Contratista deberá asesorar y proponerle a la AEC la organización del contenido (menú, organización de la página de inicio y las diferentes páginas) que cumpla con el objetivo de la AEC de construir un sitio web más claro y fácil de usar.

La AEC y el Contratista realizarán intercambios ilimitados sobre la propuesta para finalizar el menú. El contratista deberá, en particular, proponer una solución técnica para permitir que algunas páginas y elementos específicos sean visibles en diferentes lugares del sitio web sin tener que copiar/pegar el contenido en el CMS.

El Contratista deberá proponer e implementar plantillas para acomodar los diferentes tipos de contenido del sitio web de la AEC (contenido de noticias, documento de reunión, páginas que presentan los órganos rectores, etc.). El nuevo menú y organización de contenido deberá implementarse en todo el sitio web.

Optimización del Motor de Búsqueda (SEO)

El contratista deberá proporcionar asesoría e implementar soluciones en términos de la SEO (Optimización del Motor de Búsqueda por sus siglas en inglés).

Fuentes RSS/PDF/Facilidad de Impresión

Las fuentes RSS deberán implementarse en el sitio web. Cada página deberá incluir una función de impresión y, cuando corresponda, una función fácil de PDF.

Características y Funciones Específicas

El nuevo sitio web deberá incluir todas las características y funciones técnicas ya implementadas en el actual sitio web de la AEC, entre ellas: soporte para publicaciones multilingües, formularios, plantillas específicas, características específicas (por ejemplo, plantillas para comunicados de prensa, plantillas para anuncios de plazas vacantes, soporte para los tres (3) idiomas oficiales de la AEC, etc.). Además de estos, el Contratista deberá brindar asesoría a la AEC y proporcionar nuevas características para satisfacer las necesidades de la AEC. Todas las características propuestas deberán ser fáciles de usar tanto para los usuarios como para el personal de la AEC que los gestionará a través del CMS.

1. Calendario

   El nuevo sitio web deberá proporcionar un calendario para que el personal de la AEC pueda cargar fácilmente información sobre los eventos organizados por la AEC o en los que esté involucrado un estado miembro. Los visitantes deberán poder ver la información a través de un calendario o mediante una lista de eventos relacionados con el mismo tema o durante el mismo período de tiempo. La AEC deberá tener la capacidad de hacer que algunos eventos específicos sean más visibles que otros. El contratista debe asegurarse que todos los caracteres especiales, como ü, ç, Õ o é- sean válidos.

2. Registro de Documentos

   Se le pedirá al Contratista que proponga e implemente una solución mejorada para el nuevo sitio web de la AEC para facilitar un registro de documentos que incluya documentos de reuniones, comunicados de prensa, publicaciones impresas, comunicados electrónicos y cualquier otro material de comunicación identificado por la Unidad de Comunicaciones de la AEC.

Política de accesibilidad web

El nuevo sitio web de la AEC deberá seguir las directrices internacionales para contenido web accesible. El sitio deberá cumplir con los criterios para el cumplimiento del Nivel A (Prioridad 1): los estándares básicos recomendados por las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1. La información detallada se puede encontrar en el siguiente enlace: https://www.w3.org/TR/2018/REC-WCAG21-20180605/.

Derechos de Propiedad Intelectual:

Todos los derechos de propiedad intelectual y el contenido completo del sitio web, así como todo el trabajo realizado bajo el contrato, son propiedad expresa y exclusiva de la AEC.

Transferencia

Se espera que el Contratista migre todo el contenido y las funciones actuales del sitio web al sitio web rediseñado y deberá garantizar que operen y se procesen correctamente en el nuevo sitio web. Durante la transferencia, el Contratista se asegurará de que no se rompan los enlaces, especialmente los enlaces externos que conducen al sitio web principal.

Capacitación

El Contratista deberá proporcionar un ejercicio de capacitación específico sobre el uso y la administración del nuevo sitio web al personal de la AEC, en la Secretaría de la AEC. Como mínimo, este esfuerzo deberá incluir hasta ocho (8) días de tiempo total comprometido. El Contratista será responsable de sus propios gastos de viaje para este esfuerzo, ya sea que la capacitación se entregue en el sitio y/o en línea. Los ocho (8) días se pueden dividir en sesiones de medio día si es necesario y podrán ser grabados como parte de una biblioteca de aprendizaje. El Contratista también deberá entregar la documentación completa sobre la administración, el mantenimiento y el diseño del sitio web, incluyendo los documentos instructivos de cierre del proyecto que claramente guíen a los usuarios finales sobre cómo usar la nueva solución. Los documentos con las instrucciones para el usuario final no deberán ser demasiado técnicos y deberán ser fáciles de entender por el personal de la AEC con un mínimo de conocimientos sobre la administración web.

Pruebas

Se requerirá de la disponibilidad de un sistema de prueba/demostración para que el personal de la AEC pueda hacer uso del mismo y evalúe continuamente el trabajo del Contratista. Este sistema también se utilizará para las pruebas preliminares de aceptación antes de cualquier despliegue de migración final y de solución de producción.

Servicio de Migración de Datos:

El Contratista será responsable de la transferencia/redistribución del sitio web de los servidores del Contratista (si corresponde) a través del FTP o de cualquier otro medio aprobado a los servidores aprobados identificados para el despliegue de producción para garantizar un servicio ininterrumpido.

Se deberá certificar la eliminación de todo el contenido relacionado con el sitio web de la AEC de los servidores del Contratista al término del plazo del contrato y después de la transferencia exitosa de todo el contenido al nuevo servidor web.

Alcance para el Diseño del Servicio y el Soporte de Servicio

El Contratista deberá proporcionar un servicio adicional de diseño y soporte según se define en la documentación ITIL (https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil) "según sea necesario" para el nuevo sitio web de la AEC y el Sistema de Gestión de Contenido (CMS). El Contratista deberá identificar y proporcionar los conocimientos y la experiencia necesarios a un equipo para realizar

todas las tareas (webmaster, diseñador web, desarrollador web, etc.) a fin de proporcionar el diseño del servicio y los requisitos de soporte.

El contratista deberá identificar y proporcionar un único punto de contacto del administrador del programa, así como el de un administrador del programa de respaldo. El contratista deberá tener la capacidad de responderle al personal de la AEC durante el horario de trabajo de la AEC.

Se le podrá solicitar al Contratista que brinde los siguientes servicios:

i. Ofrecer asesoramiento profesional sobre el contenido, la estructura y el diseño del sitio web.
ii. Diseñar e implementar nuevas plantillas para el sitio web y documentos relacionados en función de las nuevas características tecnológicas disponibles.
iii. Pruebas y validación de parches de seguridad del CMS o actualizaciones de versiones para la compatibilidad de sitios web, además de proporcionar cualquier orientación técnica para el despliegue de dichos parches o actualizaciones.
iv. En caso fuese necesario, colaborar y coordinar con otros Contratistas de la AEC que brinden servicios relacionados.

Se prevé que la duración del esfuerzo del Diseño del Servicio y del Soporte del Servicio sea de por lo menos un año, con una opción posterior de un período de renovación.

El precio propuesto deberá incluir cualquier gasto o producto necesario para la realización de este contrato.

Se deberá informar sobre cualquier código de software utilizado, patentado o sujeto a requisitos de licencia específicos, para el debido registro y el uso autorizado de las soluciones.

Requisitos de la Propuesta

Para licitar el contratista deberá proporcionar tres documentos separados listados a continuación:

1. Una propuesta de proyecto que aborde de forma clara los siguientes requisitos:

    - El perfil de la compañía
    - La identificación del Administrador del Programa y del contacto secundario
    - Identificación y experiencia del personal del equipo del proyecto
    - Experiencia demostrable junto con contactos de referencia
    - Proceso de gestión del proyecto (cómo trabajaremos juntos durante el proceso)
    - Propuesta del Desglose del Programa de Trabajo que incluya la entrega de hitos claros y cronogramas

2. Un Formulario completo de Cumplimiento de Integridad y Evaluación de Riesgos para cada posible proveedor.

3. Una propuesta de costo que aborde claramente los siguientes requisitos:

    - Todas las actividades detalladas bajo el Alcance del Trabajo
    - Mantenimiento y actualización de los módulos del CMS por un (1) año
    - Servicio de Soporte Técnico de un (1) año para la solución implementada.

Todas las propuestas de costos deberán enviarse en dólares de Estados Unidos de América (US$).

Criterio de selección:

El contratista seleccionado deberá contar con:

- Experiencia comprobada en diseño web innovador y creativo
- De preferencia con experiencia en trabajo para el sector de desarrollo internacional
- Amplia experiencia en el desarrollo de plataformas comunes de código abierto y de uso amplio como Drupal, Joomla, WordPress, etc.
- Conocimiento de las necesidades de los Usuarios Finales para que coincida con las soluciones técnicas adecuadas
- Amplia trayectoria en el diseño de sitios web: Seguridad y administración; interpretación de *Google analytics*; Optimización de Motores de Búsqueda
- Capacidad de demostrar fácilmente el Valor por dinero en base a cualquier evaluación de su propuesta de presupuesto.

Se le dará preferencia a firmas que operen dentro de los Estados Miembros de la AEC.[1]

Estimado del Cronograma del Proyecto:

Fecha límite para la solicitud:	lunes, 11 de marzo de 2019
Proceso de selección y firma del Contrato:	lunes, 1 de abril de 2019
Desarrollo del sitio web:	60 días a partir de la firma del contrato
Lanzamiento del sitio web:	Julio de 2019

Examen de los Términos de Referencia y Solicitud de Aclaración

Todos los contratistas, elegibles para ser proveedores, serán responsables de examinar el paquete de invitación con la debida atención y cuidado, así como también son responsables de informarse a sí mismos con respecto a todas las condiciones que pueden, de alguna manera, afectar el costo o el rendimiento de cualquier propuesta de soluciones. La omisión de lo anterior será bajo el riesgo exclusivo de cada Contratista y no se les podrá compensar por errores u omisiones.

En caso de que sea necesario aclarar la información, las discrepancias u omisiones de los Términos de Referencia, o si el intento o el significado parecen poco claros o ambiguos, o si surge alguna otra pregunta relacionada con estos Términos de Referencia, el posible proveedor deberá notificar este hallazgo a la AEC por correo electrónico a la siguiente dirección: wwwproject@acs-aec.org.

Footnote 1: Estados Miembros

Antigua y Barbuda, Las Bahamas, Barbados, Belice, Colombia, Costa Rica, Cuba, Dominica, República Dominicana, El Salvador, Granada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, San Cristobal y Nieves, Santa Lucia, San Vicente y las Granadinas, Surinam, Trinidad y Tobago, Venezuela.

ACS AEC
ASSOCIATION OF CARIBBEAN STATES
ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE
ASSOCIATION DES ETATS DE LA CARAIBE

Miembros Asociados

Aruba, Curazao, Francia a título de Guyana Francesa y San Bartolomé, Guadalupe, Guadalupe, Reino de los Países Bajos (a título de Bonaire, Saba y Sint Eustatius), Martinica, San Martín, Sin Maarten, Islas Turcas y Caicos (inactivas).

Entrega de Propuestas

Todas las propuestas deberán ser enviadas en formato electrónico a la siguiente dirección wwwproject@acs-aec.org antes o el día **lunes, 11 de marzo de 2019 a las 23:59 AST**. El asunto de su correo electrónico deberá indicar "Respuesta de Proveedor a los TdR WEB".

Toda la correspondencia o los documentos relacionados deberán ser dirigidos a:

Su Excelencia, Embajadora, Dra. June Soomer
Secretaria General
Asociación de Estados del Caribe
5-7 Sweet Briar Road, St. Clair
Apartado Postal 660, PUERTO ESPAÑA
TRINIDAD Y TOBAGO
Tel: 868-622-9575
Fax: 868-622-1653