

Servicio de soporte y mantenimiento del sitio web corporativo

Especificaciones técnicas

Se requiere la contratación de servicios informáticos para atender a tareas de mantenimiento y soporte del sitio web corporativo de EANA www.eana.com.ar.

DETALLE DEL REQUERIMIENTO

Descripción del servicio solicitado

El sitio corporativo está soportado por la plataforma CMS DRUPAL 8 y el servicio solicitado deberá contemplar las siguientes actividades, relacionadas con soporte, mantenimiento correctivo y mantenimiento evolutivo:

- Soporte funcional a usuarios
- Resolución de issues técnicos sobre la plataforma Drupal
- Corrección de errores, bugs y mal funcionamiento de componentes del sitio
- Análisis de parches de seguridad sobre la plataforma Drupal
- Actualización de la plataforma Drupal a futuras versiones
- Documentación e instructivos de mantenimiento de los ambientes productivos
- Análisis de performance de la página (tiempos de respuesta, problemas en la navegación, etc.)
- Análisis de métricas de uso
- Identificación y sugerencias de oportunidades de mejora, tanto técnicas, funcionales y de navegabilidad, en todos los dispositivos (mobiles y desktop)
- Identificación y sugerencias de mejora en el diseño, siempre de acuerdo a las últimas tendencias en UX/UI
- Desarrollo y configuración de nuevas funcionalidades y/o modificación de las existentes. Se espera que, para cada cambio, se realice:

- relevamiento
 - análisis de impacto y consistencia del sitio
 - diseño técnico y gráfico
 - desarrollo
 - testing
 - documentación/instructivo para pasaje entre ambientes
- La implementación de nuevas funcionalidades debe siempre responder a un diseño modular, enfocado en servicios. Por ejemplo:
 - Rediseñar ciertas páginas para que funcionen de forma independiente y se pueda medir si entran a esa página o no.
 - Accesos a otras soluciones de EANA (por ejemplo, acceso a la aplicación para presentar Planes de vuelo o acceso a la aplicación de pagos de tasas)
 - Generación de instructivos para usuario final en caso de que la nueva funcionalidad o cambio lo requiera

EANA cuenta con 3 ambientes:

- UAT y Producción: administrados por EANA
- Desarrollo: administrado por el oferente.
 - En ningún caso se deberá imputar a EANA un cargo adicional por el hosting/mantenimiento de este ambiente.

Condiciones generales del servicio

- Esta contratación tendrá una duración de un año (12 meses).
- El servicio podrá ser brindado en forma remota por el proveedor. Sin embargo, deberá considerarse que hasta 6 horas mensuales podrán ser requeridas en forma presencial en las oficinas de EANA Central, sin costo adicional.
- El servicio será brindado en días hábiles de 9 a 18 horas. Fuera de ese horario podrán eventualmente requerirse tareas puntuales relacionadas con temas críticos o bien deployments. En caso de utilizarse, a pedido de EANA, horas fuera del horario laboral, cada una de esas horas se computará de la siguiente manera:
 - Días hábiles de 7 a 9 o de 18 a 22: cada hora consumida computará como una hora y media (1x1,5).

- Días hábiles de 22 a 7 o días no hábiles: cada hora consumida computará como dos horas (1x2).
- El proveedor deberá llevar un backlog de temas funcionales y técnicos, que permitan planificar la demanda.
- El proveedor deberá coordinar y liderar en forma proactiva reuniones mensuales de seguimiento para analizar el backlog y planificar los próximos cambios.
- La gestión del backlog deberá contar, mínimamente, con la siguiente información:
 - Tickets/pedidos
 - Complejidad
 - Prioridad
 - Solicitante
 - Estado actual
 - Fecha de solicitud
 - Fecha de cierre
 - Horas planificadas
 - Horas efectivamente consumidas
- EANA podrá solicitar cada vez que lo necesite una copia actualizada de este backlog en formato Excel.
- En forma trimestral, el proveedor deberá presentar un informe incluyendo:
 - Análisis de performance de la página (tiempos de respuesta, problemas en la navegación, etc.)
 - Análisis de métricas de uso
 - Propuestas de mejoras al diseño UX/UI
 - Identificación y sugerencias de oportunidades de mejora (técnicas, funcionales)
- SLA:
 - Incidencias críticas: no más de 1 hora hasta la respuesta primaria. Luego, no más de 1 hora adicional hasta la resolución del incidente en forma definitiva o provisional. En cualquier caso, deberá ser posible poner el sitio web en modo mantenimiento.
 - Cambios programados: no más del 20% de los cambios deberán desviarse de la fecha estimada en la planificación conjunta del backlog. No se considerará desvío cuando sea imputable a EANA la causa del desvío.

- Finalización del contrato:
 - EANA podrá en cualquier momento declarar rescindido total o parcialmente el contrato, ya sea sin invocar causa o por razones de conveniencia, mediante notificación escrita al Proveedor y sin que ello genere al Proveedor derecho a indemnización alguna.
 - La notificación indicará la fecha a partir de la cual la terminación entrará en vigor. Dicha notificación, deberá ser enviada con (30) días de anticipación al proveedor.

Condiciones para el consumo de horas

Para este servicio se solicitan:

- 20 hs fijas mensuales
 - Estas horas serán consumidas en primer lugar, y serán abonadas en su totalidad, independientemente de que se hayan consumido en su totalidad.
- Un paquete de 700 horas adicionales:
 - Estas horas serán gestionadas en forma de cuenta corriente, y abonadas únicamente en caso de utilización.
 - No hay obligación para EANA de consumir el total de estas horas adicionales en el período de contratación.
 - Para que el oferente pueda gestionar la demanda de forma ordenada y contar con la mayor previsibilidad posible para la planificación de sus recursos, el oferente deberá llevar registro de un backlog de requerimientos que será priorizado en forma conjunta con EANA. A partir de este backlog se planificará en forma conjunta las fechas previstas de entrega para la implementación de cada requerimiento.
 - En ningún caso, salvo acuerdo excepcional entre las partes, las horas a consumir en un mes superarán las 200 horas.
 - Al finalizar cada mes, el oferente deberá facturar las 20 horas mensuales y las horas adicionales que se hayan consumido en el mes, si las hubiera.
 - Las 20 horas mensuales y las horas adicionales se podrán consumir para cualquiera de las tareas mencionadas en la sección Descripción del servicio solicitado de este documento. Se consumirá siempre en primer lugar las 20 horas fijas y, cuando éstas se agoten, se consumirán horas adicionales.

- En forma mensual el oferente deberá presentar un informe de las horas consumidas con el detalle de su utilización (fecha, perfil, tarea/requerimiento asociado). Indicar, cuando corresponda, si se trata de una hora fuera de horario. Este informe deberá ser aprobado por EANA en forma previa a la facturación mensual.

REQUERIMIENTOS DE LA PROPUESTA TÉCNICA

Información a especificar del Servicio ofrecido:

Por favor, detalle toda la información requerida a continuación en el orden especificado y bajo la misma estructura de títulos y numeración. La estructura de presentación será tenida en cuenta en los criterios de evaluación (ver sección “CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA”).

Sección I – Información de la empresa

En esta sección se deberá realizar una breve presentación de la empresa oferente, especificando la siguiente información:

- a. Indicar datos generales de la empresa:
 - Descripción general y trayectoria (ejemplo: fundación, cambios de rubro, fusiones, hitos claves de crecimiento, estructura y locaciones, etc.)
 - Líneas de negocio, servicios ofrecidos, principales actividades comerciales
 - Dotación:
 - Cantidad de empleados total de la empresa
 - Cantidad de empleados dedicados full time al servicio solicitado en esta ocasión.
- b. Enunciar años de experiencia brindando el servicio solicitado en esta ocasión, en la plataforma Drupal.
- c. Referencia de clientes en los que haya desarrollado sitios web con Drupal o se haya realizado mantenimiento correctivo/evolutivo en dicha plataforma. Para cada referencia mencionada, por favor indicar:
 - Cliente: Nombre del cliente
 - Año: Año o período de tiempo en el que se ejecutó el proyecto referido (no indicar proyectos con antigüedad mayor a 3 años)
 - Proyecto: Descripción del portal web/app desarrollados
 - Servicio prestado: Descripción de la tarea desarrollada en el proyecto referido, aclarando si fue diseño, desarrollo y/o mantenimiento
 - Activo?: indicar si este servicio está vigente
 - Mobile: indicar si este sitio es responsive o bien se desarrolló una app
 - URL: indicar url en la que se puede acceder al portal desarrollado/mantenido
 - Industria: Clasificación del área económica en donde el cliente referido realiza sus actividades

- Sector Público/Privado: Sector al que pertenece el Cliente
 - Contacto de referencia: Nombre y apellido / Cargo / E-mail / Teléfono de contacto de un referente por el proyecto referido
- d. Referencia de experiencia en diseño en páginas web, en cualquier plataforma. Para cada referencia indicar:
- Cliente: Nombre del cliente
 - Año: Año o período de tiempo en el que se ejecutó el proyecto referido (no indicar proyectos con antigüedad mayor a 3 años)
 - Proyecto: Descripción del portal web/app desarrollados
 - Servicio prestado: Descripción de la tarea de diseño desarrollada
 - Mobile: indicar si este sitio es responsive o bien se desarrolló una app
 - URL: indicar url en la que se puede acceder al portal desarrollado/mantenido
 - Industria: Clasificación del área económica en donde el cliente referido realiza sus actividades
 - Sector Público/Privado: Sector al que pertenece el Cliente
 - Contacto de referencia: Nombre y apellido / Cargo / E-mail / Teléfono de contacto de un referente por el proyecto referido

Sección II – Detalles del servicio ofrecido

En esta sección el oferente deberá detallar el servicio propuesto, según el alcance definido en la sección “Detalle del requerimiento”, con la siguiente estructura:

- a. Descripción general del servicio ofrecido, incluyendo:
 1. Estructura del equipo de trabajo: indicar cantidad de empleados abocados al servicio propuesto, detallando el perfil y seniority para cada uno.
 2. Metodología de trabajo.
 3. Mecanismos de contacto con el área de soporte
 4. Niveles de servicio de atención y resolución de problemas según criticidad (SLA). Deberá presentar un esquema de calificación de los incidentes o requerimientos según su urgencia e importancia, niveles aceptables de tiempo de respuesta y de resolución de problemas, considerando como mínimo lo expresado en la sección “Detalle del requerimiento”.
- b. Descripción detallada del servicio ofrecido, considerando como mínimo, lo solicitado en la sección “Detalle del requerimiento”.
- c. Descripción de la metodología empleada para la transición y toma efectiva del servicio, especificando las tareas previstas y los plazos que insumirá cada una. Aclarar cuánto tiempo luego de la emisión de la orden de compra es requerido para tener el servicio completamente operativo (es decir, poder comenzar a implementar cambios o corregir issues).

- d. Confirmar, **en carácter de declaración jurada**, que el servicio ofrecido cumple, como mínimo, con todas las características detalladas en la sección “Detalle del requerimiento”. En caso de existir algún requerimiento especificado en la sección “Detalle del requerimiento” que no se pueda cumplir en forma total, el oferente deberá indicar cuál es la limitación. *Este punto es mandatorio y excluyente*. Serán desestimadas las ofertas que no incluyan esta confirmación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA

Ver planilla “Criterios de evaluación”.

En esta planilla, EANA completará un valor en el campo “Calificación EANA” de la solapa “Evaluación detallada” para cada fila (en función de lo definido en las columnas “Criterio de Evaluación” y “Puntaje”). Los ítems allí evaluados son los requeridos en la sección anterior (REQUERIMIENTOS DE LA PROPUESTA TÉCNICA).

Estos valores serán sumariados en la solapa “General”. **El total de la columna “% Cumplimiento” debe superar el 85%. Serán desestimadas las ofertas que no superen dicho porcentaje.**

| Item | Criterio de evaluación | Máximo Puntaje | Puntaje | Ponderación | Calificación EANA | Comentarios de la evaluación |
|---|---|----------------|--|-------------|-------------------|------------------------------|
| Sección I. a) Datos generales de la empresa | La información es completa? Se completó con las consignas indicadas? | 10 | si --> 10p no --> 0p | 3% | | |
| Sección I. a) Datos generales de la empresa | La información es convincente/conveniente para EANA? | 15 | si --> 15p parcial --> 8p no --> 0p | 4% | | |
| Sección I. b) Experiencia | La información es completa? Se completó con las consignas indicadas? | 10 | si --> 10p no --> 0p | 3% | | |
| Sección I. b) Experiencia | La información es convincente/conveniente para EANA? | 30 | si --> 30p parcial --> 10p no --> 0p | 9% | | |
| Sección I. c) Referencias servicio | La información es completa? Se completó con las consignas indicadas? | 10 | si --> 10p no --> 0p | 3% | | |
| Sección I. c) Referencias servicio | La información es convincente/conveniente para EANA? | 40 | si --> 40p parcial --> 10p no --> 0p | 12% | | |
| Sección I. d) Referencias diseño | La información es completa? Se completó con las consignas indicadas? | 10 | si --> 10p no --> 0p | 3% | | |
| Sección I. d) Referencias diseño | La información es convincente/conveniente para EANA? | 35 | si --> 35p parcial --> 10p no --> 0p | 10% | | |
| Sección II. a) Descripción general del servicio | La información es completa? Se completó con las consignas indicadas? | 10 | si --> 10p no --> 0p | 3% | | |
| Sección II. a) Descripción general del servicio | La información es convincente/conveniente para EANA? | 20 | si --> 20p parcial --> 10p no --> 0p | 6% | | |
| Sección II. b) Descripción detallada del servicio | La información es completa? Se completó con las consignas indicadas? | 10 | si --> 10p no --> 0p | 3% | | |
| Sección II. b) Descripción detallada del servicio | La información es convincente/conveniente para EANA? | 40 | si --> 40p parcial --> 15p no --> 0p | 12% | | |
| Sección II. c) Transición del servicio | La información es completa? Se completó con las consignas indicadas? | 10 | si --> 10p no --> 0p | 3% | | |
| Sección II. c) Transición del servicio | La información es convincente/conveniente para EANA? | 25 | si --> 25p parcial --> 12p no --> 0p | 7% | | |
| Sección II. d) Confirmación del cumplimiento mínimo del servicio | Presenta confirmación del cumplimiento mínimo del servicio? Se completó con las consignas indicadas? | 20 | si --> 20p no --> 0p | 6% | | |
| Sección II. d) Confirmación del cumplimiento mínimo del servicio | La información es convincente/conveniente para EANA? | 40 | si --> 40p no --> 0p | 12% | | |
| TOTAL | | 335 | | 100% | 0 | 0% |