

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Consultoría para realizar el diseño y desarrollo de sitio web de la Red Latinoamericana de Agencias de Innovación (ReLAI)

RG-T3310

Creación de la Red Latinoamericana de Agencias de Innovación (ReLAI)

1. Antecedentes y Justificación

- 1.1.** La División de Competitividad, Tecnología e Innovación (IFD/CTI) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) está encargada en promover la creación de la Red Latinoamericana de Agencias de Innovación (ReLAI) junto con las Agencias de Innovación (AI) en la región. Los objetivos estratégicos de la división son: Aumentar la inversión del sector privado en innovación y desarrollo tecnológico; Promover el emprendimiento innovador y la creación de nuevas empresas; Impulsar la productividad de las empresas y sus capacidades para formar redes y competir en mercados internacionales; Crear y fortalecer la capacidad de sus instituciones y del entorno para la innovación y el desarrollo productivo.
- 1.2.** La constitución de la ReLAI se da en el marco de la Cooperación Técnica Regional “RG-T3310”, cuya Agencia ejecutora resulta Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El objetivo general de esta Cooperación Técnica Regional es crear la Red Latinoamericana de Agencias de Innovación (ReLAI), a través de la cual se espera contribuir a la mejora en los procesos de planeamiento, ejecución y evaluación de las políticas de innovación de manera que la región tenga cada vez más empresas y emprendimientos innovadores que propongan soluciones económicamente viables a retos regionales o globales.
- 1.3.** La cooperación entre las Partes comprenderá las áreas de aspectos operativos, de gestión y comunicación de las agencias de innovación, los instrumentos de fomento a la innovación y emprendimiento, en particular de intervenciones sectoriales, la evaluación de impacto de programas promovidos por las Partes, la identificación de retos a futuro y definición de estrategias establecidas en conjunto para abordarlos; pudiendo las Partes acordar más adelante que se extienda a las demás materias que guarden relación con la innovación y el emprendimiento.
- 1.4.** La ReLAI es un espacio para compartir buenas prácticas, aprendizajes y desafíos comunes. Será un espacio para intercambio de conocimiento tácito y de conversación, lecciones aprendidas y de articulación internacional con redes de innovación existentes en países desarrollados, de búsqueda de sinergia, de espacios para obtener escala de intervención hacia adentro y hacia fuera de las agencias participantes, fortalecimiento institucional y comunicación.

2. Objetivos

El objetivo de la consultoría es proveer el diseño, programación e implementación, mantenimiento y hosting de la nueva página web de la ReLAI.

3. Alcance de los Servicios

3.1. Desarrollo de la nueva página web de la ReLAI

Comprende el diseño, desarrollo e implementación del sitio web de la **ReLAI** y elementos complementarios como:

- Planificación y propuesta de la nueva arquitectura web, usabilidad y experiencia de usuario en concordancia con la ReLAI y satisfacción con sus necesidades.
- Diseño de propuesta gráfica según lineamientos acordados con la ReLAI sobre usabilidad y experiencia de usuario.
- Cronograma de desarrollo e implementación.
- Desarrollo de interfaces para el registro, la descarga y el manejo de bases de datos adquiridas por medio de la página web. (ej.: formulario de registro de usuario.)
- Selección de un CMS flexible, amigable y moderno que permita la administración de manera dinámica del sitio.
- Calendario de eventos administrable por la ReLAI.
- Plataforma de subida de convocatorias. Posibilidad de utilizar API de los distintos miembros de la ReLAI (Agencias de Innovación de los países) para enlazar convocatorias publicadas de todas las plataforma en nuestro sitio.
- Integración de aplicaciones interactivas del tipo: noticias, blogs, comentarios, galerías de fotografías, chat en línea (asistente virtual), etc.
- Integración dinámica de Google Analytics que permita medir con claridad la interacción de los usuarios con la página y sus contenidos.
- Mantenimiento evolutivo a áreas o desarrollos preexistentes buscando mejoras en uso o funcionalidad de manera proactiva, es decir, no esperar a la solicitud por parte de la ReLAI.
- Pruebas de usabilidad comprehensivas y testeo de aplicación utilizando diferentes métodos para entender la interacción de usuarios en el uso y correcto aprovechamiento de la información y los servicios entregados por la página web. Se deben ejecutar pruebas, registrar los casos y analizar los resultados.
- Integración extensa de diferentes herramientas transaccionales de la ReLAI o terceros para ofrecer información e intercambio de datos actualizados y relevantes.

3.2. Soporte funcional y mantenimiento correctivo de la plataforma web

Las necesidades incluyen:

- Resolución de problemas, errores, bugs e inconvenientes técnicos en la página web.
- Actualización de contenidos de texto, video y gráficos de la página web.
- Creación de formularios o funcionalidades que permitan recolectar datos y almacenarlos.

- Pruebas y aseguramiento de calidad de la correcta visualización y funcionamiento del portal en todas las plataformas (versiones de escritorio, tableta y móviles) y navegadores (crossbrowsing)
- Ajustes a la página web y los activos digitales que aseguren la conformación a estándares W3C y validación HTML/CSS.
- Creación o ajustes al diseño y la codificación de plantillas para correo electrónico.
- Soporte a la publicación de contenidos textuales y multimediales creados y/o adquiridos por la ReLAI.
- Vinculación e integración técnica de elementos de terceros de baja complejidad (widgets, web services, blogs, etc.)
- Soporte continuo a requerimientos para la optimización en motores de búsqueda - SEO (metatagging, actualización de sitemaps en XML, "linking", etc.)
- Desarrollo de interfaces menores para el registro, la descarga y el manejo de bases de datos adquiridas por medio de la página web. (ej.: formulario de registro de usuario.)
- Apoyo al monitoreo del desempeño técnico y la disponibilidad de la página web en términos de eficiencia y uptime. (rápida y disponible).
- Apoyo a la gestión y el reporte de tráfico y conversión. Instalación, configuración y pruebas de herramientas como Google Analytics.
- Transferencia de conocimiento y acompañamiento en labores técnicas y administrativas de la página web a funcionarios de la ReLAI según las mejores prácticas. Para lo anterior y cuando se requiera por parte de la ReLAI, se debe presentar por parte de la entidad a contratar informes y presentaciones que garanticen transferencia de conocimiento y acompañamiento sobre las labores técnicas y administrativas de la página web.
- Las causas de posibles problemas, bugs, vulnerabilidades de seguridad inconvenientes, y demás incidencias técnicas deben ser identificadas y las alternativas de solución propuestas, resueltas con el apoyo y la orientación de funcionarios de la ReLAI.
- Soporte telefónico para la solución de dudas sobre el funcionamiento de la página.
- Capacitaciones cuando sean requeridas por la ReLAI. Al respecto, el proponente deberá presentar las condiciones bajo las cuales brindará la capacitación en caso de solicitarse.
- Soporte técnico al software de los componentes expuestos o de misión crítica, en el servicio ofrecido. El proponente debe describir cómo va a prestar el servicio técnico y los Acuerdos de Niveles de Servicio para este soporte. El soporte debe estar disponible 7x24 por los 365 días del año y a cargo de profesionales capacitados. El tiempo máximo de respuesta a casos críticos no deberá exceder 2 horas y su solución, dependiendo la gravedad no deberá exceder de 48 horas. Adicionalmente, debe describir la manera como

se reportarán las incidencias por parte de la ReLAI, si existe una herramienta para hacerlo y su respectiva capacitación.

- la ReLAI realizará un acompañamiento a la empresa seleccionada, con el objetivo de garantizar que los elementos técnicos se vinculen efectivamente a su funcionalidad, escalabilidad y seguridad para que no generen conflicto con los sistemas y arquitecturas ya existentes.

3.3. Hosting del sitio web de la ReLAI

El contratista deberá describir y proveer los servicios de hosting ya, sean dedicados o tipo *cloud hosting*, con proveedores de estos servicios reconocidos del mercado.

Así mismo, el proveedor deberá suministrar el hosting o cloud para la nueva página de la ReLAI en los ambientes necesarios para su desarrollo y puesta en producción, como mínimo un ambiente de desarrollo, un ambiente de pruebas y un ambiente de producción.

En todo caso la infraestructura de hosting o cloud hosting deberá garantizar una disponibilidad del 99.9%

La infraestructura deberá tener en cuenta procedimientos para backup diario, mensual y continuidad del servicio, así como todos los protocolos y procedimientos de seguridad como firewalls, control de vulnerabilidades y amenazas, siguiendo recomendaciones de OWASP e ISO 27001.

Se deberá incluir como parte del servicio de hosting o cloud el certificado de seguridad para el dominio de la ReLAI por al menos la duración del contrato.

Toda la administración de esta infraestructura estará a cargo del proveedor durante la duración del contrato y deberá estar completamente documentada.

La cuenta de hosting o cloud hosting que se oferte deberá ser exclusiva e independiente para los servicios de la ReLAI y no deberá interactuar o tener información de otros clientes del proveedor, de manera que pueda ser fácilmente transferida a la ReLAI a la finalización del contrato.

Todos los gastos de hosting, cloud hosting, infraestructura y administración de esta deberán estar cubiertos en la oferta económica que se haga para estos términos de referencia, en la misma cantidad de tiempo del contrato

4. Actividades Clave

- 4.1.** Actividad 1: Preparar y presentar el Plan de Trabajo con su respectivo cronograma de actividades y plazos de entrega de los distintos productos.
- 4.2.** Actividad 3: Diseñar e implementar el sitio Web de la Red Latinoamericana de Agencias de Innovación (ReLAI).

La web deberá proporcionar instrumentos y herramientas útiles para la difusión de las actividades de la ReLAI., que contemple al menos:

- Información general acerca de la ReLAI, historia, misión, objetivos, estructura, miembros, etc.
- Noticias de interés y eventos.
- Miembros, con acceso a la web particular de cada AI participante.
- Información de contacto.
- Módulos especiales de acuerdo a las necesidades de comunicación específicas de la ReLAI.
- Soporte para multimedia (imágenes, documentos, publicaciones y videos).
- Sincronización con redes sociales para contenidos compartidos.

Se deberá coordinar conjuntamente con la coordinación de la ReLAI la definición, tanto del diseño como de la estructura de contenidos para la página web, teniendo en cuenta los diferentes tipos y formatos de contenidos. La web deberá permitir seleccionar el idioma y deberá ser desarrollada en español, portugués e inglés. La web deberá permitir la modificación y administración de su contenido en forma libre, por parte de quien la ReLAI crea conveniente. La web deberá posibilitar la inclusión en un futuro de un módulo para uso interno de sus miembros (members área) donde se podrán vincular plataformas de datos y otras funcionalidades posteriores.

- 4.3.** Actividad 4: Desarrollo de un tutorial de mantenimiento, administración y carga de contenido de la web.
- 4.4.** Actividad 5: Llevar reuniones virtuales y/o presenciales con los referentes de la ReLAI, con el fin de acordar y dar seguimiento a las actividades de esta consultoría. También se deberá presentar los resultados preliminares de la misma a las autoridades de las AI miembros de la ReLAI.

5. Resultados y Productos Esperados

- Producto 1: Plan de trabajo
- Producto 2: Diseño de la pagina web
- Producto 3: Página web en español, portugués e inglés implementada y funcionando.
- Producto 4: Tutorial de mantenimiento, administración y carga de contenido de la web.
- Producto 5: Presentación a las autoridades de las AIs

Dentro de la ejecución de los servicios contratados, adicional a los productos digitales desarrollados, probados, instalados y liberados en producción, la firma consultora se obliga a presentar a la ReLAI como mínimo los siguientes productos a título de entregables:

Deberá presentar un reporte con las liberaciones de software que se hayan realizado durante el mes y toda la documentación de las mismas, tales como manuales de usuario, manuales técnicos, manuales de instalación, fuentes de software y gráficas, bases de datos. Deberá presentar un reporte que haga análisis de los datos recogidos de los analytics del sitio y recomendaciones para posicionamiento SEO

6. Calendario del Proyecto e Hitos

Deberá entregar el nuevo sitio de la ReLAI desarrollado, probado y publicado a los (3) meses de la firma del contrato

7. Otros Requisitos

El consultor deberá mantener una comunicación regular con el Equipo del BID y el equipo técnico de ReLAI en la realización de las actividades, así como en el desarrollo de todos los entregables descritos en este contrato. Todos los servicios contratados por el consultor deben ser presentados y aprobados por el Equipo del BID antes de que se finalicen los acuerdos con los proveedores de servicios. El consultor obtendrá la aprobación del Equipo del BID de cada entregable antes de que se procesen los pagos asociados.

8. Supervisión e Informes

La firma consultora informara a Vanderleia Radaelli, Especialista Líder en IFD/CTI y el coordinador de ReLAI quienes darán sus comentarios sobre cualquier informe, aprobará informes, documentos, trabajara y dará comentarios o instrucciones para cambios.

9. Calendario de Pagos

Las condiciones de pago se basarán en los hitos o entregables del proyecto. El Banco no espera hacer pagos por adelantado en virtud de contratos de consultoría a menos que se requiera una cantidad significativa de viajes. El Banco desea recibir la propuesta de costos más competitiva para los servicios descritos en el presente documento.

Plan de Pagos	
Entregables	%
1. <i>Contra la presentación y aprobación del Plan de Trabajo, dentro 15 días de la firma del contrato</i>	15%
2. <i>Contra entrega y aprobación del producto 2</i>	25%
3. <i>Contra entrega y aprobación del producto 3</i>	35%
4. <i>Contra entrega y aprobación del producto 4 y 5</i>	25%
TOTAL	100%