

PARTIDA DOS - SERVICIO DE MANTENIMIENTO, HOSTING, MEJORAS EN SITIOS WEB Y DESARROLLO DE MICROSITIO POR SEGMENTO. (INCLYE TRADUCCIONES).**DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Anexo técnico para la adjudicación del **SERVICIO DE MANTENIMIENTO, HOSTING, MEJORAS EN SITIOS WEB Y DESARROLLO DE MICROSITIO POR SEGMENTO. (INCLYE TRADUCCIONES).**, que convoca el Fideicomiso Para la Promoción y Fomento Turístico al Desarrollo Económico del Estado de Yucatán, a través de la Secretaria de Fomento Turístico del Gobierno del Estado de Yucatán, contará con las siguientes especificaciones técnicas:

Objetivos:

Contar con una agencia para el soporte, hosting, mantenimiento, reportes y análisis al website: yucatan.travel con el firme objetivo de tener un sitio web innovador que mejore la experiencia del usuario digital (UX) y la interfaz de usuario (UI); que sea único, intuitivo, atractivo, fácil de usar, inspirador, informativo: un sitio web debe ser todo esto para tener éxito en el mercado turístico y de viajes que está muy saturado y competido.

Para el turismo es de suma importancia contar con herramientas digitales de interés, nuestros canales y plataformas digitales deben estar pensadas para el turista y para los compradores, ya que, en esta etapa de la recuperación del turismo, la mayoría de los viajeros basan su búsqueda de destinos en la información que encuentran en canales digitales a través de sus computadoras y/o dispositivos móviles. Por lo tanto, los ciclos de compra y experiencia de viaje comienzan desde dicha búsqueda de información y es indispensable contar con un sitio web que comunique perfectamente las características y atractivos de nuestro destino turístico, así como aportar información útil y de valor a los turistas.

Por otro lado, la competencia entre los destinos turísticos hace necesaria la mejora continua de los servicios que se ofrecen, por lo que es de gran importancia realizar el análisis de los comportamientos de los visitantes, abarcando un universo de datos superior a los que las herramientas de estadísticas de visitas a los sitios brindan. Por lo que la integración de datos de fuentes externas, e incluso de fuentes de datos heterogéneas, enriquecen y otorgan una ventaja competitiva en búsqueda de la precisión de los servicios entregados y da la oportunidad de generar conocimiento a través de la interacción del visitante con los sitios enriqueciendo los análisis, conjuntando fuentes de datos que aportan valor.

Mercado Objetivo (Target)**Nacional**

Hombres y Mujeres con NSE A+, A, B+, B, C+/C

Con edades entre 18 y 65 años con capacidad de viaje vía aérea y terrestre, con ingresos superiores a los \$12,000 pesos mensuales con educación técnica, universitaria y superiores

afines a segmentos especializados de aventura y naturaleza, cultural, gastronómico, romance, negocios y lujo.

Internacional

Hombres y Mujeres con NSE A+, A, B+, B.

Con edades entre 18 y 70 años con afinidad a los viajes, preferencia por destinos turísticos culturales, que pernocten por lo menos 4 noches, con educación técnica, universitaria y superiores que tomen vacaciones por lo menos 2 veces por año con un gasto promedio de 200 dólares diarios o más, con intención de viaje frecuente, alto rango de influencia social y preferencia por destinos culturales.

Descripción de los servicios requeridos:**I. Servicios de mantenimiento:**

A) El mantenimiento del sitio debe incluir:

- Carga de contenidos del sitio (CMS)
- Carga de imágenes en el sitio (optimizadas para que carguen correctamente en el sitio).
- Ajustes en el sitio visuales (De acuerdo a los alcances definidos del CMS).
- Actualización de enlaces solicitados en el sitio (CMS).
- Capacitación para uso del CMS.
- Monitoreo del correcto funcionamiento del sitio.
- Soporte y atención a cliente de lunes a viernes de 9am a 6pm a través de un Support Agent.
- Levantamiento de requerimientos solicitados por cliente.
- Proactividades y propuestas para la mejora del desempeño del website y estrategia digital de Yucatan.travel.
- Backups continuos del sitio.
- Instalación de actualizaciones en el servidor.
- Monitoreo del correcto funcionamiento del sitio con herramientas de validaciones.
- Hospedaje del sitio en AWS.
- Mantenimiento al servidor.

II. Sección especial dentro del sitio web para mostrar toda la información relacionada con el programa ALDEAS MAYAS. Deberá contar con un diseño responsivo y cumplir con las siguientes funcionalidades:

- A) El módulo del Home de ALDEAS MAYAS será una página indexada al sitio actual, que contará con las siguientes funcionalidades:
- Header principal con la capacidad de soportar imágenes de las experiencias generadas para la sección. Las imágenes que se muestren en este header contarán con la capacidad de ser administrables desde el CMS actual del sitio.

- El header principal de este módulo contará con un slider dinámico, que permitirá mostrar de manera aleatoria las imágenes de las diferentes experiencias y ubicaciones de aldeas mayas ALDEAS MAYAS
 - Sección informativa para describir en qué consiste el programa de ALDEAS MAYAS. Esta sección informativa será administrable desde el CMS actual del sitio.
 - Un mapa, dividido por regiones, con la ubicación de los sitios y experiencias relacionados al programa de ALDEAS MAYAS,
- B) El módulo del detalle del programa permitirá generar subpáginas que se indexen al sitio actual, y contará con las siguientes funcionalidades:

- Capacidad para cargar las tres categorías de ALDEAS MAYAS y cada una de sus subdivisiones y tendrá habilitados los siguientes campos para ser administrables desde el CMS:
 - Descripción general de la categoría.
 - Sus sub divisiones y un texto descriptivo: Aldeas Comunitarias, Experiencias Mayas y proyectos IP
- Ficha técnica de la experiencia similar al de “365 días/sabores en Yucatán”. Como mínimo los siguientes:
 - URL con hipervínculo habilitado para visitar el sitio web de la experiencia y/o lugar.
 - Esta ficha técnica tendrá la capacidad de ser editada desde el CMS del sitio actual.
- Galería Multimedia
 - El usuario, al dar clic en la galería, verá en pantalla completa las imágenes de las “ALDEAS MAYAS”. Las imágenes que se carguen a la galería multimedia serán administrados desde el CMS, por lo que la cantidad de imágenes a mostrar, dependerán del contenido cargado desde el CMS.
- Mapa de ubicación de lugares en donde encontrar estos sabores
 - El mapa estará vinculado a Google Maps, lo cual permitirá indicarle al usuario la ubicación de donde pueden vivir la experiencia mencionada, y la distancia del centro de Mérida al mismo.
 - El mapa de ubicación permitirá consumir todas las ubicaciones registradas en Google Maps.
 - Cada experiencia tendrá habilitada una función en el CMS para la carga de su ubicación.
 - La ubicación mostrada se cambiará desde el CMS.

III. Función Sección especial dentro del sitio web para mostrar toda la información relacionada con la campaña EXPERIENCE PASS 10 de 10. Deberá contar con un diseño responsivo y cumplir con las siguientes funcionalidades

- Descripción general o “Acerca de”.
- Desarrollo adaptable al código actual del sitio.
- Que permita al usuario conocer las 10 experiencias que integran esta campaña (museos y espectáculos de luz y sonido)
- Debe incluir una galería de fotos de cada sitio.

- Textos descriptivos con lo que ofrece la experiencia, actividades disponibles, horarios, días que opera, descuentos y/o beneficios a través del EXPERIENCE PASS, así como los datos de contacto.

IV. Anexo de la sección de Healthcare (migración del sitio web <http://yucatanhealthcare.com/> convertido a sección) conservando el diseño de Yucatán Travel pero sin relacionarse de otra manera.

- Desarrollo adaptable al código actual del sitio.
- Rediseño de maqueta para desktop y mobile para mejorar la experiencia del usuario.
- Integrar una herramienta de buscador.
- Incluir un header y página de inicio de la sección con las siguientes secciones:
 - Médicos
 - Procedimientos
 - Facilitadores
 - Hoteles
 - Complementarios
 - Bienestar
 - Hospitales y clínicas
- En la página de inicio incluir:
 - Botones hacia las distintas secciones
 - Parte informativa sobre lo que encontrarán en Healthcare.
- En cada sección listar el contenido y poder ver el detalle de cada contenido. Por ejemplo, listar a todos los médicos y poder entrar a ver el detalle de información sobre cada médico, agendar una cita y dejar un comentario.

V. Incorporación de vídeos interactivos para mostrar los sitios turísticos de cada región y permitir que los usuarios interactúen con el contenido del vídeo, lo que permitirá a los usuarios explorar la región de manera más visual y entretenida. La funcionalidad será compatible con la tecnología actual del sitio, aplicará únicamente para la versión de escritorio del sitio, funcionará en todos los idiomas del sitio y contará con las siguientes funcionalidades:

- Consultar el header de la plataforma
El header de la plataforma mantendrá su estructura actual, la cual incluye el logo, la selección del idioma, el buscador y el menú de navegación con las opciones: "Nuestras regiones", "Qué hacer", "365 experiencias", "Prestadores de servicios turísticos" y "Planea tu viaje".
Se propone que las opciones del header se muestren con un fondo transparente para permitir que el vídeo sea visible, sin embargo, al colocar el cursor sobre esta sección, el fondo se cambiará a un color sólido con el objetivo de resaltar los títulos de los módulos y evitar que se pierdan en el fondo del vídeo.
- Consultar una sección de vídeos interactivos
El usuario visualizará una primera sección que muestre vídeos interactivos de los sitios turísticos de cada una de las regiones de Yucatán. El vídeo inicial se reproducirá de manera automática y en un orden secuencial, es decir, después de

finalizar la reproducción de un vídeo, el vídeo de la siguiente región comenzará automáticamente. Los usuarios contarán con opción de pausar la reproducción en cualquier momento.

- Para facilitar la navegación, se incluirá un slider con opciones para cada una de las seis regiones de Yucatán: Riviera Yucatán, Mérida, Yucatán, Cenotes y Haciendas, Ruta Puuc y Aldeas Mayas, Capital Mundo Maya y Puerto Maya. También se podrá configurar otra opción adicional para fines publicitarios o de campaña. Las anteriores opciones del slider, serán configurables en el CMS.
- Navegador en el vídeo que se está reproduciendo
El usuario podrá navegar en el vídeo con una experiencia panorámica del sitio turístico. Esta experiencia panorámica estará limitada, ya que al mover el cursor de arriba a abajo o de izquierda a derecha, llegará a un límite. En caso de no contar con un vídeo panorámico de los sitios turísticos, se deberá subir en el CMS un vídeo con un tamaño suficientemente grande que será definido posteriormente, con el objetivo de simular o imitar una experiencia panorámica. Nota: En caso de no contar con vídeos tipo panorámicos no se asegura contar con la misma experiencia.
- Interacción con el vídeo que se está reproduciendo
Durante la reproducción del vídeo, se mostrarán varios títulos en una posición fija en relación al contenido del vídeo. El usuario podrá pasar el cursor sobre cualquiera de estos títulos, lo que desplegará una breve descripción y una opción que redirigirá a otra página. Mientras el usuario mantenga el cursor sobre el título o descripción, el vídeo se pausará y cuando lo retire, la reproducción continuará. Los títulos y las descripciones se mostrarán en función del idioma seleccionado por el usuario.
Los vídeos, los títulos, las descripciones y CTA deberán ser configurables en el CMS.
- Filtrar los vídeos por regiones mediante un slider
Se mostrará un slider que presentará las opciones de las 6 regiones de Yucatán: Riviera Yucatán, Mérida, Yucatán, Cenotes y Haciendas, Ruta Puuc y Aldeas Mayas, Capital Mundo Maya y Puerto Maya o cualquier otra opción que se requiera para fines publicitarios o de campaña. Al seleccionar una opción del slider, se cambiará automáticamente el vídeo que se reproduce por el vídeo de la opción seleccionada. Cada opción del slider tendrá asociado un vídeo específico.
- Pausar o dar play en el vídeo
El usuario contará con la opción de detener o continuar la reproducción del vídeo en cualquier momento que lo desee. La acción de “Play” continuará la reproducción del vídeo y la acción de “pausar” detendrá la reproducción del vídeo en el punto exacto en que se encuentra.

VI. Rediseño del planeador de viajes para incrementar su uso y permitir la descarga de los planes de viaje personalizados.

La funcionalidad será compatible con la tecnología actual del sitio, aplicará en la versión de escritorio y de móvil del sitio, funcionará en todos los idiomas del sitio y contará con las siguientes funcionalidades:

- Realizar búsqueda de los sitios turísticos o experiencia de Yucatán
El usuario contará con un buscador de ubicaciones, el cual le permitirá buscar sitios turísticos o experiencias mediante el ingreso de keyword en un campo de búsqueda. Se podrán ingresar caracteres alfabéticos para buscar una o varias palabras claves relacionadas con el destino o la experiencia que se desee encontrar.
- El usuario podrá consultar el listado de resultados que coinciden con la búsqueda válida realizada. Cada resultado presentará la siguiente estructura:
 - Imagen del destino o experiencia
 - Nombre del destino o experiencia
 - Nombre de la región a la que perteneceAl seleccionar un resultado, se deberá actualizar el mapa con la ubicación de la misma.
- Filtrar los sitios turísticos del mapa por una o varias regiones
Se contará con la opción de filtrar los sitios turísticos por una o varias regiones en el mapa de Yucatán. El filtro debe mostrar un listado con las 6 regiones de Yucatán: Riviera Yucatán, Mérida, Yucatán, Cenotes y Haciendas, Ruta Puuc y Aldeas Mayas, Capital Mundo Maya y Puerto Maya.
- Filtrar los sitios turísticos por categorías
Se contará con la opción de filtrar los sitios turísticos por una o varias categorías o actividades de interés. El filtro mostrará una lista de actividades de interés previamente establecidas. Las categorías deben ser configurables en el CMS y cada sitio turístico creado deberá estar relacionado con una categoría específica. Al seleccionar una o varias opciones del filtro, el mapa se actualizará automáticamente para mostrar las ubicaciones de los sitios turísticos o experiencias correspondientes al tipo de actividad seleccionada.
- Consultar las ubicaciones de sitios turísticos en un mapa de Yucatán
Se contará con la visualización del mapa de Yucatán, que mostrará inicialmente todos los puntos turísticos de Yucatán. Los puntos turísticos a visualizar dependen de la búsqueda u opciones de filtrado que realice el usuario. Se contará con opción de Zoom para acercarse o alejarse en el mapa según las necesidades del usuario. El mapa que se utilizará es el proporcionado por Google Map.
- Consultar detalle del punto turístico ubicado en el mapa de Yucatán
El usuario podrá conocer más información de un punto turístico presentado en el mapa. Al seleccionar cada punto turístico, se mostrará la siguiente estructura:
 - Imagen del sitio turístico o experiencia
 - Nombre del sitio turístico o experiencia
 - Nombre de la región a la que pertenece

- Opción de agregar ruta
- Agregar sitios turísticos al plan de viaje
El usuario podrá ir creando su plan de viaje con la opción de “Agregar ruta” que se muestra en la consulta del detalle de un punto turístico. Al seleccionar esta opción, se visualizará el sitio turístico en la sección de “Datos de la ruta” como se describe en el siguiente punto.
- Consultar datos de la ruta del plan de viaje
A medida que el usuario agregue sitios turísticos, se visualizará los datos de la ruta con la siguiente estructura:
 - Secuencia de actividad
 - Nombre del sitio turístico o experiencia
 - Nombre de la región a la que pertenece
 - Distancia: Este campo se mostrará siempre y cuando se agregué un segundo destino y se calculará de acuerdo con el API de Google Maps.
 - Tiempo: Este campo se mostrará siempre y cuando se agregué un segundo destino y se calculará de acuerdo con el API de Google Maps.
 - Opciones: Mover y Borrar.
- Reubicar un sitio turístico del plan de viaje
El usuario podrá cambiar de posición un sitio turístico del plan de viaje con la opción “Mover”. Podrá reubicar el destino o la actividad de manera ascendente o descendente del listado de actividades que previamente han sido agregadas por el usuario.
- Borrar un sitio turístico del plan de viaje
El usuario podrá borrar un sitio de turístico del plan de viaje que previamente ha realizado. Al seleccionar la opción “Borrar” se quitará el sitio turístico del listado.
- Previsualizar mi plan de viaje
El usuario podrá previsualizar su plan de viaje antes de descargarlo, esta previsualización se activará cuando el usuario seleccione el botón “Descargar tu ruta”. En la previsualización se mostrará los datos de la ruta y el mapa de Yucatán con los puntos turísticos seleccionados, además contará con el botón de “Descargar tu ruta”.
- Descargar mi plan de viaje
Después de previsualizar su plan de viaje, el usuario podrá seleccionar el botón “Descargar tu ruta”. Se descargará un documento en formato PDF que mostrará los datos de la ruta y el mapa de Yucatán con los puntos turísticos seleccionados.

VII. Administración de contenidos para los diferentes idiomas del sitio.

Cargar los contenidos de la sección 365 días en Yucatán (las 365 experiencias) en los siguientes idiomas:

- Francés.
- Holandés.
- Alemán.
- Italiano.

Cargar los contenidos de la sección 365 sabores en Yucatán (las 365 experiencias), en los siguientes idiomas:

- Inglés.
- Francés.
- Holandés.
- Alemán.
- Italiano.

Incluir dos nuevos idiomas al sitio web: Portugués y mandarín.
Poder hacer la carga los contenidos traducidos desde el CMS.

VIII. Integración de Google Analytics 4

Integrar las nuevas funcionalidades que Google Analytics 4 ofrece, por lo que se solicita actualizar los scripts de medición del sitio y el dashboard de datastudio.

IX. Optimización en la velocidad del sitio

Incrementar la velocidad de carga del sitio y de todas su secciones, haciendo uso de la tecnología actual del sitio. La optimización de tiempos aplicará en la versión de móvil y desktop del sitio.

X. Sección especial dentro del sitio web donde se podrá consultar y descargar la versión digital de los folletos utilizados en la comunicación impresa. Los folletos que se podrán encontrar en esta sección son: segmentos turísticos del estado, regiones de Yucatán y mapa planeador de los atractivos turísticos del estado. La sección deberá contar con un diseño responsivo y cumplir con las siguientes funcionalidades:

- Desarrollo adaptable al código actual del sitio.
- Descripción general o “Acerca de”.
- El usuario podrá consultar y descargar los folletos en su versión digital.
- Desde el CMS se podrá cargar y actualizar los folletos que los usuarios podrán descargar y consultar.

XI. Servicio de hosting

- A) El servicio de hosting debe incluir:
- Backups continuos del sitio.

- Instalación de actualizaciones en el servidor.
 - Monitoreo del sitio con herramientas de validaciones.
 - Hospedaje del sitio en ADWS.
 - Mantenimiento al servidor.
 - Monitoreo del correcto funcionamiento del sitio.
- B) Descripción de la infraestructura del hosting:
Se debe utilizar la plataforma de AWS para el despliegue de la aplicación web y Elastic Beanstalk para la configuración del hosting de la aplicación web y el servicio de RDS para la gestión de bases de datos.
- C) Componentes que debe de tener:
- Aurora MySQL Serverless, Base de datos SQL con alta disponibilidad con MySQL como gestor.
 - Instancias EC2, Servidores Linux para el hosting de la aplicación, distribuidos en dos zonas de disponibilidad.
 - Auto Scaling Group, Administrador de servidores con base a reglas que monitorean el uso de recursos de los servidores activos.
 - Application Load Balancer, Balanceador de carga para los servidores activos.
 - CloudFront, CDN, servicio de cache para contenido estático.
 - CloudWatch, Servicio para el monitoreo de los componentes de AWS.
 - S3, Servicio de almacenamiento de objetos como imágenes, video, JS.
- D) Tecnologías a utilizar:
- Servidor web:
1. Linux
 2. Nginx
- Backend:
1. PHP
- Base de datos:
1. MySQL
- Frontend:
1. HTML
 2. CSS
 3. Javascript
- E) Mantener vigentes los siguientes dominios:
- Yucatan.travel
 - Yucatanhealthcare.com
 - Yucatanmeetings.travel
 - Aquellos que se requieran durante la vigencia del contrato.
- F) Certificados de seguridad
- G) Cuentas de correo en gmail para yucatan.travel y yucatanmeetings.travel
- H) Reportes mensuales:

Un reporte de Analytics que debe incluir la siguiente información:

- Formato de reporte mensual: dashboard.
- Cantidad de visitantes.
- Tiempo promedio de visitas en el sitio.
- De dónde nos visitan.
- Edad de visitantes.
- Secciones del sitio más visitadas.
- Porcentaje de rebote en el sitio.
- Análisis e interpretación de resultados.
- Conclusiones y sugerencias de mejoras.

Requisitos para el proveedor

1. El proveedor debe contar con un currículum empresarial afín al proyecto, demostrando experiencia de al menos 5 años de haber trabajado con dependencias gubernamentales y/o con destinos turísticos anteriormente.
2. El proveedor deberá de contar con certificación vigente en Amazon Web Services.
3. El proveedor deberá de contar con certificación PCI.
4. El proveedor deberá de contar con certificación vigente en Scrum Master.
5. Presentar una propuesta técnica y económica con los precios por los servicios con costos desglosados.
6. La oferta será fija e incondicionada y en moneda nacional para la vigencia del contrato.

Administración, seguimiento y comprobación.

El proveedor administrará y dará seguimiento a las solicitudes de mejora y mantenimiento del sitio.

Asimismo, el proveedor, bajo la supervisión de la Dirección de Mercadotecnia de la Secretaría de Fomento Turístico, administrará y dará seguimiento al control del presupuesto, control de facturación y control de pagos por los servicios de la presente licitación.

El proveedor entregará los reportes mensuales, mismos que se integrarán a la documentación comprobatoria y generará las facturas correspondientes del proveedor.

Los servicios se pagarán devengados presentando lo siguiente:

- Factura original impresa de "El postor" adjudicado.
- Reporte de actividades mensual que debe contener el analítico de visitantes y las actividades desarrolladas mensualmente derivado del mantenimiento del sitio.

Responsabilidad del Postor Adjudicado

- El Postor Adjudicado será el único responsable por la prestación en tiempo y forma de los Servicios, ajustándose a las especificaciones, cantidades y condiciones requeridas por el presente Anexo Técnico, y en su caso a las indicaciones que al respecto reciba del Área Administradora del contrato y verificación de los Servicios.
- Es responsabilidad del proveedor mantener en línea la página web yucatan.travel en todo momento.
- Es responsabilidad del proveedor entregar todos los dominios a favor de la Secretaría de Fomento Turístico, así como derecho, permisos y accesos a los desarrollos e implementaciones de la página yucatan.travel y/o cualquier adicional que se desarrolle durante la vigencia del contrato.

Vigencia para la prestación de los servicios

El plazo de la ejecución de los servicios será desde la fecha de suscripción del contrato por ambas partes y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Área encargada de la administración del contrato y verificación de la entrega de los Servicios.

El Fideicomiso, a través de la Dirección de Mercadotecnia de la Secretaría de Fomento Turístico, será el área responsable de la administración del contrato, quien tendrá en todo tiempo el derecho de verificar cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio.

Condiciones del servicio y vigencia del contrato

“El Postor” presentará y respetará las especificaciones de los servicios solicitados, mismos que serán evaluados por “El convocante”, en caso de no cumplir con los requisitos técnicos contratados serán rechazados y/o devueltos.

“El Postor Adjudicado” acepta someterse a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Mérida Yucatán y por lo tanto renuncia a cualquier fuero que por razones de domicilio presente o futuro le pudiera corresponder.