

# **ANEXO A**

# **LICITACIÓN FIPROTUY-L2-S-**

# **2022**

**PARTIDA UNO.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO, HOSTING Y DESARROLLO DE MEJORAS DEL SITIO WEB YUCATAN.TRAVEL.****DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Anexo técnico para la adjudicación **DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, HOSTING Y DESARROLLO DE MEJORAS DEL SITIO WEB YUCATAN.TRAVEL**, que convoca el Fideicomiso Para la Promoción y Fomento Turístico al Desarrollo Económico del Estado de Yucatán, a través de la Secretaría 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.
- Cualquier sección o mejora que no esté mencionada en este anexo, será cotizada de manera adicional.

**II. Sección especial dentro del sitio web para mostrar las experiencias gastronómicas correspondientes a la nueva campaña "365 Sabores en Yucatán" Esta nueva sección constará de dos módulos: Home de "365 Sabores en Yucatán" y detalle de cada experiencia. Ambos módulos contarán con un diseño responsivo y cumplir con las siguientes funcionalidades:**

A) El módulo del Home de 365 Sabores en Yucatán será una página indexada al sitio actual, que contará con las siguientes funcionalidades:

- Header principal con la capacidad de soportar imágenes y videos de las experiencias generadas para la sección. Las imágenes y videos que se muestren en este header contará 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 y videos de las diferentes experiencias de la campaña 365 Sabores en Yucatán.
  - Funcionalidad para poder compartir en redes sociales el contenido del Home de Sabores.
  - Las redes sociales en las que se compartirá este módulo son Facebook y Twitter.
  - Sección informativa para describir en qué consiste la campaña de 365 Sabores en Yucatán. Esta sección informativa será administrable desde el CMS actual del sitio.
  - Filtros inteligentes con la capacidad de ser administrables desde el CMS actual del sitio.
- B) El módulo del detalle de los “365 sabores en Yucatán” permitirá generar 365 subpáginas que se indexen al sitio actual, y contará con las siguientes funcionalidades:
- Capacidad para cargar las experiencias de “365 sabores en Yucatán”. Cada experiencia que se cargue en el sitio tendrá habilitados los siguientes campos para ser administrables desde el CMS:
    - Descripción general de la experiencia.
    - En la descripción general de las experiencias, se insertarán hipervínculos para hacer redirect a las regiones dentro del sitio o sitios web externos que contengan contenido relacionado a la experiencia.
  - Funcionalidad para poder compartir en redes sociales cualquiera de las experiencias de “365 sabores en Yucatán” cargados en este módulo.
  - Ficha técnica de la experiencia similar al de “365 días en Yucatán”. Como mínimo los siguientes:
    - URL con hipervínculo habilitado para visitar el sitio web de la experiencia.
    - 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 y videos de los “sabores”. Las imágenes y videos que se carguen a la galería multimedia serán administrados desde el CMS, por lo que la cantidad de imágenes y videos 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 en un sabor se cambiará desde el CMS.
- C) Función dentro del Home sobre un mapa interactivo para los usuarios, que le permita conocer las ubicaciones de los diferentes atractivos turísticos de Yucatán, ubicar en el mapa las experiencias que podrá alcanzar a vivir en el tiempo que tiene**

**disponible, trazar una ruta de viaje personalizada, buscar experiencias y generar un plan de viaje descargable. La funcionalidad deberá contar con un diseño responsivo y cumplir con las siguientes funcionalidades:**

- Se encontrarán actividades dentro del mapa por medio de la búsqueda utilizando "keywords".
- Se irá elaborando un itinerario descargable con las actividades que vaya eligiendo el usuario del mapa. Las cuales se descargarán directamente desde home o desde el espacio al cual se accederá desde un botón en Home, en donde también el usuario consultará su itinerario como vista general. Se descargará en formato PDF con las ubicaciones agregadas al planeador y su información.
- Desarrollo adaptable al código actual del sitio.
- Que permita al usuario hacer zoom en el mapa y descubrir las experiencias que se pueden realizar en cada región.
- Rediseño de maqueta para desktop y mobile para mejorar la experiencia del usuario.
- El usuario generará un plan de viaje con las ubicaciones de los diferentes atractivos turísticos de Yucatán.
- El usuario editará el orden de las ubicaciones seleccionadas para su plan de viaje.
- Redirect al detalle de información de las ubicaciones agregadas en el planeador.
- Tooltip dinámico sobre las ubicaciones, para indicar al usuario que puede consultar más información al dar clic en una ubicación.
- Notificación de confirmación para indicar que se agregó una ubicación al planeador por medio de un número en el botón de Itinerario.
- Desde el CMS se editará la siguiente información:
  - Imágenes de portada de cada una de las ubicaciones cargadas al Planeador.
  - Cargar, editar o eliminar ubicaciones.
  - Cargar, editar o eliminar la información de la funcionalidad de "Información adicional"
  - Cargar, editar o eliminar el enlace de cada ubicación para el redirect del detalle de ubicación.
- Funcionalidad de "información adicional", para mostrar entre las ubicaciones información sobre:
  - Distancia.
  - Actividades disponibles.
  - Días de operación.
  - Horarios de operación.

**III. 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.

#### **IV. 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
- Aquellos que se requieran durante la vigencia del contrato.

**V. Reportes mensuales:**

A) 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.

**VI. Funcionalidad que permita al usuario elegir una experiencia al azar.**

- Encontrar esta funcionalidad en experiencias: 365 días en Yucatán.

**VII. Funcionalidad que permita al usuario elegir una experiencia afín a sus gustos y personalidad**

- Según la personalidad del usuario, tener categorizadas las experiencias y así pueda consultarlas de acuerdo a sus gustos.
- Mostrar a manera de botones.
- Poder mediante el CMS categorizar cada una de las experiencias ya cargadas en el sitio.

**VIII. Sección de Media para mostrar al usuario fotos y videos de Yucatán, pero divididas por región.**

- Permitir la carga de imágenes y video (sin límite) desde el CMS dividido en las regiones de Yucatán.
- Poder consultar el detalle de cada imagen o video.

**IX. Experiencias Signature. Una sección nueva en donde se mostrará el top 20 de experiencias destacadas en Yucatán que provienen de la sección de "365 días en Yucatán"**

A) El módulo del Home de Experiencias Signature será una página indexada al sitio actual, que contará con las siguientes funcionalidades:

- Header principal con la capacidad de soportar imágenes y videos de las experiencias generadas para la sección. Las imágenes y videos 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 y videos de las diferentes experiencias destacadas provenientes de 365 días en Yucatán.
- Funcionalidad para poder compartir en redes sociales el contenido de las experiencias destacadas.
- Las redes sociales en las que se compartirá este módulo son Facebook y Twitter.
- Sección informativa describirá en qué consisten las Experiencias Signature. Esta sección informativa será administrable desde el CMS actual del sitio.
- Filtros inteligentes con la capacidad de ser administrables desde el CMS actual del sitio.

#### **X. Traducción del sitio web**

- Servicio de traducción profesional para mostrar en el sitio web completo (Incluye nuevas secciones) en las opciones de distintos idiomas: inglés, francés, alemán e italiano
- Poder hacer la carga los contenidos traducidos desde el CMS.

#### **Requisitos para el proveedor**

1. El proveedor debe contar con un currículo 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](http://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](http://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 2022.

### **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 contrato correspondiente a la **PARTIDA UNO** del presente procedimiento de licitación pública se prestarán desde la firma del contrato respectivo y hasta el 31 de diciembre del año 2022.

"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.