

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 19 de agosto de 2020

REQUEST FOR PROPOSAL

LICITACIÓN PARA EL DESARROLLO Y/O MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL

FUNDACIÓN ACNUR-COMITÉ ARGENTINO

i. Contexto:

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR: <http://www.unhcr.org/>) fue establecida en 1950 por las Naciones Unidas con el mandato de dirigir y coordinar la acción internacional para la protección de las personas refugiadas y desplazadas. Es la organización sin fines de lucro de crecimiento más rápido a nivel mundial, con presencia en más de 130 países y más de 79 MM de beneficiarios.

Para la operación de recaudación de fondos en Argentina, Fundación ACNUR-Comité Argentino (en adelante, "FUNDACIÓN ACNUR"), busca proveedores para el mantenimiento y la mejora técnica de su página web en el actual Drupal CMS, o eventualmente su desarrollo en un CMS nuevo.

ii. Introducción del servicio:

La web fundacionacnur.org (la "Web") cuenta actualmente con un tráfico de +160.000 visitantes únicos por mes, siendo casi el 90% desde navegadores mobile.

Para dar soporte a este tráfico, la infraestructura de la Web es la siguiente:

- Frontend
 - Sistema operativo: Ubuntu
 - Versión: 16.04 (última versión LTS 20.04)
 - CMS: Drupal
 - Versión: 8.7.5
 - PHP: 7.4.7 (cli)
 - Apache: Apache/2.4.43 (Ubuntu)
 - MySQL: 5.7
- Backend
 - Base de datos externas
 - Versión: MySQL 5.7
- CDN
 - Cloudflare: Suscripción Free
- Hosting
 - Google Cloud Platform
 - Virtual Machines

- DB as a Services
 - Cloud DNS
 - Backup
 - Auditoría
- Formulario de Donación seguro desarrollado en [Datacrush Automation Tool](#) con [Donar Online](#) e integrado de forma segura a [Salesforce](#).
 - Landing Pages y Formularios para prospectos desarrollados en Datacrush Automation Tool.

iii. Sobre CMS

FUNDACIÓN ACNUR cuenta con su propio sitio web institucional en **Drupal CMS** y **una persona responsable** para la administración local del mismo. Dicha persona es el nexo para gestionar las necesidades del equipo local de Marketing Digital y Comunicaciones, en requerimientos a gestionar con los desarrolladores externos.

Actualmente el Look and Feel de este sitio está basado en el utilizado por España con ACNUR: <https://eacnur.org/es>. Dicho template está diseñado e implementado en **Drupal CMS v.7**. Esto se definió así por la necesidad de salir a producción en el inicio de la actividad.

iv. Objetivo de la Web institucional de FUNDACIÓN ACNUR:

- Difundir la misión de ACNUR, así como también, dar visibilidad en Argentina a la problemática y necesidades que enfrentan millones de personas refugiadas en todo el mundo a través de nuestro sitio Web institucional.
- Conseguir el apoyo de donantes individuales, a través de sus aportes mensuales con tarjeta de crédito/débito o prospectos interesados en nuestra causa, mediante el uso de formularios online en nuestro sitio Web institucional. Esto ya se realiza a través de la integración de un formulario de donación desarrollado con Donar Online y un formulario de prospectos desarrollado con la herramienta de marketing automation Datacrush.
- Difundir eventos y comunicaciones tanto de FUNDACIÓN ACNUR como de ACNUR.

v. Alcance de los servicios:

Se podrá cotizar uno, dos o tres de los siguientes módulos:

1. Servicio de mantenimiento y servicio de desarrollo del CMS

1.1. Mantenimiento y desarrollo de Drupal CMS

- Mantenimiento en última versión
- Actualización e implementación de plugins
- Mantenimiento proactivo de la solución
- Migración del sitio a formato AMP para mejorar la performance de navegación en navegadores mobile

- Implementación de la Web para la autoadministración de los contenidos por parte de FUNDACIÓN ACNUR. Esto incluye la posibilidad del área de Comunicaciones de agregar notas o apartados en secciones ya existentes.

1.2. Implementación y desarrollo de un nuevo CMS

El nuevo CMS a implementar deberá cumplir con el mismo look and feel de la Web actual.

2. Mantenimiento y soporte de la infraestructura

- Soporte de la infraestructura
 - Administración de los servidores
 - Actualización y mantenimiento de Ubuntu
 - Parches
 - Backups
 - Optimizaciones
- Segurización de la infraestructura
 - Servidores
 - Bases de datos
 - Motores web Apache
- Gestión de DNS
- Gestión de CDN
 - Cloudflare

vi. Servicios a cotizar:

1.1 Mantenimiento y desarrollo de Drupal CMS

Mantenimiento del CMS para la gestión de nuestro sitio Web institucional, siendo un servicio de soporte reactivo y proactivo a la solución implementada a nivel de desarrollo / código.

Asimismo, la propuesta deberá garantizar una estrategia de futuras iteraciones para la escalabilidad, expansión y crecimiento del proyecto en el largo plazo, considerando desarrollos y soporte técnico.

Se solicita al Proveedor cotizar costos fijos y/o variables, según se considere oportuno, detallando para cada caso todos los valores y condiciones necesarias. Detallar estrategia de escalabilidad y crecimiento del proyecto, con recomendaciones y sugerencias que permitan el crecimiento de la estrategia digital y comunicacional.

1.2 Implementación y desarrollo de un nuevo CMS

En el caso de ofertar un nuevo CMS, se solicita al Proveedor presentar toda la documentación que respalde la nueva propuesta, así como también la cotización llave en mano del start up.

A su vez, se deberá cotizar un servicio mensual de mantenimiento y desarrollo. Este servicio deberá cumplir, al menos, con las funcionalidades actualmente implementadas en Drupal, y

agregar valor, así sea de innovaciones a futuro, de gestión y/o de simplicidad para la generación de nuevo contenido en la Web.

Se solicita al Proveedor presentar un plan de proyecto con las fases y tiempos estimados para la implementación y migración del CMS actual al ofertado.

Será necesario detallar las fases del proyecto con los siguientes requisitos:

- Alcance, tiempos, cantidad de horas y días de trabajo para la migración.
- Recursos asignados al proyecto por parte del Proveedor.

2. Mantenimiento y soporte de la infraestructura

El soporte de la infraestructura / plataforma, deberá contemplar:

- Disponibilidad: lunes a viernes de 9 a 18 horas
 - Tiempo de respuesta
 - Críticos: con respuesta dentro de las 2 horas máximo de recibido el requerimiento *
 - Normales: con respuesta dentro de las 24 horas máximo de recibido el requerimiento **

**Críticos son los relacionados con interrupción operativa de servicios clave: servidor y/o sitio caído, sitio no funcionando como es esperado, tiempos de respuesta lentos y/o falta de capacidad para atender la demanda de visitantes.*

***Normales son todos los no comprendidos como Críticos.*

- Fuera de ese rango horarios, se requerirán guardias pasivas para atender incidentes críticos.
- Se solicita al Proveedor explicitar el tipo de soporte fuera de hora y/o días no hábiles.

Ver ANEXO I: SLAs DE SOPORTE

vii. Aclaraciones generales:

En todos los casos, el Proveedor deberá:

- Realizar un relevamiento general de la solución, tanto a nivel código como a nivel infraestructura y seguridad.
- Garantizar estándares de seguridad en relación con el manejo de los datos (información sensible).
- Detallar mejoras a implementar y/o recomendaciones a utilizar para el envío de información y protocolos de seguridad a aplicar.
 - Dicho protocolo debe evitar vulnerabilidades, posibles fallos de seguridad que tengan algún impacto tanto en la integridad, disponibilidad y confidencialidad de nuestra plataforma Web, evitando de esta forma errores de impacto en la imagen y/o en la gestión de información sensible (principalmente los datos de las personas que apoyan a FUNDACIÓN ACNUR)

- Permitir agregar funcionalidad a medida mediante codificación, para lo que se necesitarán 3 ambientes de desarrollo de nuestro sitio Web:
 - Ambientes de Desarrollo y Pruebas:
 - Los ambientes de desarrollo y pruebas no se encuentran actualmente en Google Cloud Platform. El Proveedor podrá tenerlo en su infraestructura o FUNDACIÓN ACNUR podrá implementarlo y gestionarlo.
 - Ambientes de Producción: en manos de FUNDACIÓN ACNUR
- Brindar asesoramiento y gestión de los servidores, desarrollo de planes a la medida de las necesidades.
- Asegurar la optimización del poder de cómputo en el proveedor de nube en el que se encuentre la Web para optimizar los costos de infraestructura.
- Brindar soporte técnico del sitio para dar continuidad a las estrategias digitales, como implementación de pixeles, formularios, nuevos desarrollos a medida, etc.
- Garantizar integración de plugins para diferentes mejoras del sitio web.
- Garantizar que las distintas plataformas de analítica y marketing sobre la Web mantengan su integración (Datacrush, Google Analytics y las plataformas explicitadas en el inicio de este documento)

viii. Solicitudes:

Para todos los módulos, se solicita al Proveedor detallar:

a. Necesidades y capacidades sobre la plataforma CMS:

Se necesita que nuestro CMS permita gestionar el contenido de la página principal de FUNDACIÓN ACNUR, en diferentes tipos de contenidos. [Ver ANEXO II: MAPA DE SITIO CON LINKS.](#)

b. Alcance y viabilidad de las siguientes necesidades esperadas del CMS:

En caso de existir módulos propios del CMS a implementar que den respuesta a estas necesidades, detallar la funcionalidad del mismo, tiempos de desarrollo, fase de implementación y costos adicionales en caso de ser necesario.

- El editor debe permitir configurar la página para ser visualizada de manera diferente según el dispositivo (Mobile, Tablet o Desktop), ya sea ocultando y/o agregando imágenes y texto según el tamaño de la pantalla desde donde se visualice.
- Debe permitir la configuración de scripts de trackeo en todas las páginas y formularios.
- Debe permitir la edición de páginas y formularios mediante HTML y CSS.
- Posibilidad de agregar animaciones css personalizables.
- Funcionalidades para realizar SEO en las páginas:
- Análisis de palabras mientras se crea una nueva página.
- Funcionalidad que nos indique si el uso de la(s) palabra(s) clave es el óptimo dentro del artículo.

- Idealmente que haga recomendaciones de palabras y tags.
- Analizar el título y descripción para SEO mientras se crea el artículo o página.
 - Idealmente que haga recomendaciones de palabras.
- Sitemap avanzados automáticos
- Sitemaps de imágenes, categorías, metas, noticias.
- Redireccionamiento total de URL's (imágenes, pdf, html). Debe permitir cambiar un archivo por otro sin que esto afecte a la URL.
- Que cuente con la opción de crear URL's amigables.
- Análisis de usabilidad y testeo como:
 - Test A/B
 - Acompañamiento en el análisis de UX y UI de la web.
- Integración a redes sociales, funcionalidades de Share y Follow.
 - Análisis de integración sobre nuevas novedades / noticias y el posteo en las diferentes redes para la centralización de comunicaciones.

ix. Otras consideraciones:

- Se deberá especificar costos fijos y/o variables según corresponda.
- El Proveedor podrá cotizar uno, dos o los tres módulos, con costos y alcances separados para cada uno.
- La propuesta deberá ir acompañada de los siguientes requerimientos:
 - Credenciales
 - Referencias
 - Equipo asignado por parte del Proveedor y equipo necesario por parte de FUNDACIÓN ACNUR
 - Un punto focal de contacto. Se deberá designar una persona como punto focal para la coordinación de toda la acción y su óptimo desarrollo durante el período establecido.

x. Aclaraciones finales:

- a. El Proveedor deberá firmar con FUNDACIÓN ACNUR un contrato de servicios;
- b. FUNDACIÓN ACNUR se reserva el derecho de elegir a aquel/los proveedor/es que reúna/n la combinación de propuesta técnica y económica que considere más conveniente (teniendo en cuenta, entre otros, el precio, la calidad de los servicios, la idoneidad del oferente y demás condiciones de la oferta), y podrá solicitar y contactar a las referencias brindadas, en caso de considerarlo oportuno;

c. FUNDACIÓN ACNUR se reserva el derecho de seleccionar a uno o más proveedores para la implementación de uno o más módulos de los que se solicitan cotizar, así como de declarar desierta y/o fracasada la presente solicitud;

d. FUNDACIÓN ACNUR podrá solicitar a el/los potencial/es proveedor/es entrevistas por algún medio disponible, según considere necesario;

e. Los precios deben ser cotizados sin incluir el IVA;

g. Se solicita consideren, a la hora de fijar costos, que FUNDACIÓN ACNUR es una organización sin fines de lucro, cuyo objetivo es recaudar fondos para apoyar la protección de personas refugiadas y desplazadas en el mundo.

xi. Fechas relevantes:

- **Atención de consultas:** martes 25 de agosto de 2020 de 9.30 a 11 hrs. por plataforma Zoom.

Detalle Reunión Zoom:

Unirse a la reunión Zoom

<https://us02web.zoom.us/j/83922659613?pwd=aC9wcU12MmxZenJDdnkwSVY1ZnB6dz09>

ID de reunión: 839 2265 9613

Código de acceso: 589730

- **Presentación de propuestas:** casilla de compras@fundacionacnur.org hasta el domingo 30 de agosto de 2020 a las 23.59 hrs.

Al responder este pliego, el oferente acepta haber tenido acceso a toda la información necesaria y suficiente, en igualdad de condiciones, para poder enviar su mejor propuesta.

De la misma manera, el oferente acepta haber tomado conocimiento y adherir a la [Política de Compras de Fundación ACNUR](http://www.fundacionacnur.org) que figura en su página web www.fundacionacnur.org.

El proveedor seleccionado deberá firmar con FUNDACIÓN ACNUR un contrato de servicios.

ANEXO I: SLAs DE SOPORTE

Mantenimiento de Aplicativos productivos:

Tipo de prioridades antes errores, issues, bugs:

Prioridad 1:

Definición: Error que hace no operativa la aplicación o causa fallas insuperables en la misma.

En este caso, el Proveedor se obliga a:

- Designar especialista/s para corregir el error; Mantener amplia comunicación con relación al estado de las correcciones; y Priorizar la resolución de los problemas para proveer un cambio o una corrección en sus Servicios dentro de las 8 hs de informado el incidente.

Prioridad 2:

Definición: Error que afecta el rendimiento de la aplicación y degrada su uso.

En este caso, el Proveedor se obliga a:

- Designar especialista/s para corregir el error; Mantener amplia comunicación con relación al estado de las correcciones; y priorizar la resolución de los problemas para proveer un cambio o una corrección en sus Servicios dentro de las 24 hs de informado el incidente. Si la resolución del incidente resultara muy compleja se podrá ampliar este plazo con autorización -previa y por escrito- de FUNDACIÓN ACNUR.

Prioridad 3:

Definición: Error que afecta el rendimiento de la aplicación, pero no degrada su uso.

En este caso, el Proveedor se obliga a:

- Designar especialista/s para corregir el error; y Realizar los esfuerzos técnicamente razonables para entregar la corrección del error dentro de los 5 días hábiles de informado el incidente.

Prioridad 4:

Definición: Error que causa un efecto menor en el uso de la aplicación.

En este caso, el Proveedor se obliga a:

- Designar especialista/s para corregir el error; y Realizar los esfuerzos técnicamente razonables para entregar la corrección del error dentro de los 5 días hábiles de informado el incidente.

Si no pudiere entregar una Corrección del Error dentro de los plazos establecidos precedentemente en esta sección, el Proveedor deberá suministrar un análisis por escrito del problema y un plan escrito para suministrar a FUNDACIÓN ACNUR una Corrección. Dicho entregable deberá estar a disposición de FUNDACIÓN ACNUR dentro de las 48 hs. a partir de la recepción del Error. [Volver al texto](#)

ANEXO II: MAPA DEL SITIO CON LINKS

HOME							
www.fundacionacnur.org							
Conocé ACNUR		Nuestro trabajo		Cómo Ayudar			Novedades
Nuestra Historia	Trabajá con nosotros	Áreas de trabajo	Emergencias humanitarias	Doná ahora	Firmá petición	Bases y condiciones Ponchos	Noticias
							Emergencias
Latinoamérica	Política de compras	Educación					Historias de vida
Mediterráneo		Nutrición					Eventos
Oriente Medio		Refugio					Empresas y RSE
Africa		Género					
Sudeste Asiático		Salud					
		Agua					
Funcionalidades y accesos generales							
Contacto							
Buscador							
Redes sociales							
NewsLetter							

[Volver al texto](#)