

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DE DISEÑO, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE PORTAL WEB

REF. BP-WEB

I. INFORMACIÓN GENERAL

“PUNTA DEL ESTE CONVENTION & VISITORS BUREAU” es una Asociación Civil sin fines de lucro con sede en Punta del Este, Departamento de Maldonado, Uruguay. La misma ejerce su función como una Organización de Gestión de Destino (OGD) y tiene por objeto básico y permanente atraer, generar y estimular el turismo en todos sus aspectos, procurando la captación y realización de eventos, congresos y ferias, nacionales e internacionales, principalmente los de naturaleza empresarial y de negocios, técnica, científica, cultural y de entretenimientos, así como promover el turismo de ocio en todos los segmentos de la demanda y destinado a visitantes de todas las nacionalidades para la ciudad de Punta del Este. Actúa como órgano de apoyo y dinamización junto al mercado y a los diversos sectores ligados al segmento del turismo, posibilitando el desarrollo, la articulación y la difusión de la actividad empresarial y de negocios, cultural, científica, tecnológica, artística y de entretenimientos de la ciudad de Punta del Este, estimulando e incrementando el flujo turístico de cualquier naturaleza, potenciando a su vez distintos productos turísticos que permitan facilitar la consolidación de Punta del Este como un destino turístico de excelencia, sostenible los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

En 2018 **Punta del Este Bureau** recibe la Certificación OGD por parte de la Organización Mundial de Turismo, validando su propósito y la calidad de su plan operativo para el quinquenio 2020-2025.

En diciembre 2019, **Punta del Este Bureau** obtiene un financiamiento del Fondo Bienes Públicos Regionales de la ANDE para el proyecto “Puesta en marcha del Plan Estratégico de Turismo de Punta del Este” en el cual la Universidad Católica del Uruguay es la entidad ejecutora.

Al cabo de este proyecto se espera haber definido las bases para mejorar la experiencia de Punta del Este como destino, a través de la definición de su identidad y la construcción de una plataforma online de captación de interés de potenciales visitantes y residentes.

Como parte del proceso de diseño de la experiencia del destino, se han llevado a cabo varias instancias de trabajo. En primer lugar, se ha realizado un diagnóstico en el desarrollo de la **certificación UNWTO-QUEST**, que incluyó una consultoría con expertos en la gestión de destinos turísticos, y un proceso de auditoría. Además, se han realizado talleres con los propios actores público-privados y de la sociedad civil

del destino, recabando aprendizajes, iniciativas, casos de éxito y oportunidades de mejora. Por último, se han realizado encuentros con referentes en el área de comunicación y tecnología, analizado casos internacionales y participado de encuentros con otros Bureaus del mundo, para conocer las últimas tendencias y casos de éxito.

Dentro del proyecto de Puesta en Marcha respaldado por ANDE, están presentes dos actividades para lo cual se abren dos llamados.

- Definir la identidad de Punta del Este como destino turístico, como corolario de un trabajo de análisis y co-creación para establecer su narrativa, el posicionamiento del destino, y otros elementos clave como el brand voice.
- Construir un portal web que materialice la identidad y potencie la experiencia del visitante de Punta del Este en el medio online, como lugar de referencia donde confluyan sus necesidades antes, durante y luego de su estadía.

El **Punta del Este Bureau** en su rol como Organismo Gestor de Destino tiene como objetivo la construcción de un “**PORTAL WEB**” de Punta del Este que mejore la experiencia del visitante en el destino. La plataforma estará compuesta por un portal web y aplicativos que permitan ofrecer una mejor experiencia del visitante, antes, durante y después de su visita. En él se brindará información orientada a responder a este tipo de necesidades del usuario/cliente (visitante y residente): prepara el viaje, conoce la ciudad, qué hacer, vivir en Punta, experiencias turísticas, agenda, etc.

II. OBJETIVO DEL LLAMADO

El objetivo del llamado es la contratación de **Servicios de Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de un Portal web** para el Destino Punta del Este. La presente convocatoria se realiza en el marco del proyecto ANDE BPR-UC-2019.

III. PLAN DE TRABAJO

Elaborar el plan de trabajo, especificando la metodología a seguir, el cronograma correspondiente y las consideraciones que se entiendan relevantes de cada actividad a realizar.

Se establecen 3 fases para el proyecto:

Fase I: Relevamiento de las necesidades y diseño de estructura y funcionalidades, incluyendo la propuesta de modelo de negocio para el portal.

Fase II: Producto mínimo viable e implantación en ambiente de pruebas.

Fase III: Implantación en ambiente productivo.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PORTAL

IV.1 Propósito del Portal

El Portal de Punta del Este será el portal web de referencia del destino, permitiendo en su diseño acercarle al potencial visitante, información práctica, atractiva, amigable de cómo vivir su experiencia antes, durante y después de su estadía.

IV.2 Público objetivo

El Portal tendrá como **público objetivo primario** a:

- **Visitantes** por turismo de vacaciones, residentes, y negocios o reuniones, de habla hispana, portugués e inglés.

A modo de referencia y teniendo en cuenta la vasta oferta del destino, en el marco del mencionado plan estratégico, se consideran dentro de estas áreas:

- **Turismo de vacaciones** (Ocio, Sol y Playa, Deportivo, Cruceros, Náutico, Naturaleza y Ecológico, Aventura, Rural, Enoturismo, Gastronómico, Oleoturismo, Cultural, LGBTQ, Romance, Compras, Salud y Wellness);
- **Turismo de residentes** (académico, "work from anywhere", retiro, segunda casa);
- **Turismo de negocios y reuniones** (MICE por *Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions/Events*, e inversiones).

El **público objetivo secundario** son aquellas personas que, sin ser el foco principal de atención, tendrán acceso y/o serán alcanzados por nuestros contenidos, e incluye a:

- **Residentes locales**, son aquellas personas que pueden hacer uso del portal para acceder a su oferta de experiencias, orientar a conocidos y visitantes, e incluso reforzar la identidad del destino;
- **Empresarios y emprendedores** locales que directa o indirectamente realizan actividades relacionadas a los segmentos de turismo arriba mencionados, y generan contenidos, productos, y servicios, incluso no mercantiles, para la experiencia del destino.

IV.3 Principales necesidades que resolverá el Portal

- Usabilidad y experiencia centrada en el usuario
- Disminuir asimetrías de información, facilitando el acceso a información de calidad para visitar el destino.
- Reunir información relevante y presentada de forma dinámica para garantizar la experiencia del visitante, sea a través de los contenidos propios o la vinculación con sitios web o aplicaciones de terceros.
- Generar contacto con el visitante en su país de origen, mantenerlo durante la estadía y al irse.
- Brindar herramientas digitales y recursos en línea que garanticen el acceso a información, tales como una agenda de actividades.
- Establecer la priorización de mercados e idiomas del portal (priorizando el español, portugués e inglés) con definición de su mantenimiento y gestión.
- Ofrecer un incentivo para registrarse y desarrollar en esta o una próxima etapa acciones de CRM o Business Intelligence.
- Contemplar la implementación de al menos un BENEFICIO tangible, tales como conexión wifi o el acceso a tarifas y precios diferenciales de servicios.
- Definición del modelo de negocio del portal, identificando estructura de costos y recursos necesarios para su mantenimiento y gestión, así como alternativas de ingresos para garantizar su sustentabilidad a futuro.
- Incluir acceso a la página del Punta del Este Bureau.

IV.4 Factores de éxito del Portal

El portal deberá identificar la forma de valorizar la generación de contenidos, de manera dinámica y fácilmente actualizable. Se deberán establecer secciones de carácter oficial interno, otras de usuarios externos con control de publicación, y también contenidos automatizados o con la tecnología para incorporar los "user generated contents" proveniente de redes sociales, portales o servicios de terceros ya existentes. Se valorará especialmente que el visitante pueda acceder a la oferta del destino y concretarla.

- El diseño gráfico y la usabilidad del portal son acorde al público al que está dirigido.
- El sitio es responsive, con gran énfasis en la experiencia mobile
- Se presta especial cuidado a la forma en que se comunica y a que la misma esté estandarizada a lo largo del portal.
- Las páginas cargan en no más de 4 segundos y no hay ninguna página que demore más de 10 segundos en cargar.
- Permite la gestión backend con diversos niveles de usuario y con procesos amigables para el público objetivo secundario.
- Sitio optimizado para las últimas versiones de Chrome, Explorer, Firefox y Safari móviles.

V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Los interesados en el llamado deberán incluir en la propuesta:

- Implementación y adaptación de la identidad de Punta del Este, para la definición de la propia identidad visual del portal (marca, dominio e identidad), en base al llamado BP-Identidad.
- Construcción del Portal:
 - Bocetado de la experiencia del portal (PMV)
 - Análisis y diseño de la solución
 - Desarrollo
 - Implantación en ambiente de pruebas (por lo menos 1 vez al mes para realizar validaciones incrementales)
 - Implantación en ambiente productivo.
- Documentación y capacitación.
- Hosting de los ambientes de pre-producción y producción (por un año) en Uruguay.
- Suscripción a Mailchimp (por un año).
- Costos de licenciamiento o renta de componentes (si corresponde).
- Mantenimiento y soporte (por un año) que contemple:
 - Cambios sencillos del portal
 - Corrección de errores luego del período de garantía
 - Monitoreo en algunas fechas clave
- Definición del modelo de negocio del portal, en su definición de costos de mantenimiento y potencial de desarrollo de ingresos.

VI. PROPIEDAD Y GARANTÍA

Los derechos de autor y el código desarrollado en el marco de esta consultoría, así como cualquier otro derecho intelectual protegido, pertenecen exclusivamente al Punta del Este Bureau.

La propuesta deberá brindar una garantía por 60 días para corrección de errores no detectados en la validación.

La información a la cual accederá el adjudicatario para el desarrollo del proyecto será de carácter confidencial.

VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El proveedor podrá proponer la metodología de trabajo durante el proceso de postulación, pero se priorizarán las propuestas que impliquen el uso de metodologías Ágiles (por ejemplo: utilizando Scrum).

Mínimamente se requiere:

- Que el proceso sea iterativo incremental con iteraciones de 2 semanas.
- Que se comience a trabajar en aquellas funcionalidades prioritarias para el equipo de trabajo.
- Validar la solución técnica, el diseño de la base de datos y el diseño gráfico propuesto antes de comenzar a construir (preferimos hacer validaciones incrementales).
- Validar el producto al cierre de cada iteración.
- Que se trabaje en un marco en el que se pueda incorporar el feedback brindado.

Dado que estamos planteando un contrato de Proyecto Cerrado en cuanto al costo, en caso de ser necesario algún cambio en las funcionalidades aquí propuestas, el mismo se hará de común acuerdo.

Será valorada la capacidad de optimizar el alcance del proyecto actual, así como también, el potencial de desarrollo del proyecto a futuro, que permita ampliar secciones, módulos o funcionalidades de particular interés para el destino, que no puedan ser contempladas en esta fase.

VIII. PLAZOS

El portal será construido (y puesto en producción) en diferentes fases según se detallan a continuación.

El proveedor podrá proponer alternativas a estas fases si lo considera necesario, justificándolo en su propuesta en el plazo de esta convocatoria.

Cronograma para el Proyecto de Diseño y Construcción del Portal Web	
Apertura	18/09/20
Cierre convocatoria	15/10/20
Adjudicación proveedor	23/10/20
Fase I - Inicio diseño y definición de requerimientos	30/10/20
Fin fase I	29/01/21
Inicio construcción portal	15/02/21
Fase II - producto mínimo viable	17/05/21
Fase III - entrega total concluida	20/08/21

El portal será construido (y puesto en producción) en diferentes fases según se detallan a continuación.

El proveedor podrá proponer alternativas a estas fases si considera necesario.

Fase I

Relevamiento de las necesidades, benchmarking, y la revisión de los insumos que le serán brindados al proveedor adjudicado, la realización de workshops, entrevistas y otros. Identificación de contenidos, diseño de estructura y funcionalidades, definición de la usabilidad, interacción con otros sistemas, mantenimiento, y definición de la propuesta de modelo de negocio para el portal.

Fase II

Tendrá como objetivo liberar el mínimo producto viable del portal, es decir, aquellas funcionalidades mínimas que otorgan el máximo retorno de inversión (ROI considerado como valor de negocio/esfuerzo) y aquellos aspectos que tienen alguna implicancia técnica que, para minimizar el riesgo, se incluirá en esta fase (en particular, el buscador).

Fase III

Implantación del portal en ambiente productivo.

La **Fase II deberá estar lista y operativa el 17 de mayo de 2021** mientras que el plazo de implantación de la totalidad del Portal no podrá ser más allá del **20 de agosto de 2021**.

El proveedor adjudicado deberá tener disponibilidad para comenzar la ejecución en forma inmediata a la notificación de la adjudicación, la cual será máximo a los 10 días hábiles del cierre de la convocatoria.

IX. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y FORMA DE PAGO

El monto total del proyecto tendrá un tope máximo de **\$ 1.100.000** (un millón cien mil pesos uruguayos)

El proveedor seleccionado facturará por sus servicios y estará bajo la responsabilidad de la Coordinadora del Proyecto, quién será la que otorgue el visto bueno para la liberación del pago de los honorarios.

La forma de pago será contra entrega de producto de acuerdo con lo siguiente:

- 20% contra entrega de un Plan de Trabajo, especificando la metodología a seguir, el cronograma correspondiente (que no podrá exceder los 180 días), y las consideraciones que se entiendan relevantes de cada actividad a realizar.
- 50% a la puesta en producción de la Fase II.
- 30% a la puesta en producción de la versión final del Portal.

X. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Los interesados en la convocatoria deberán presentar sus propuestas conteniendo:

- Datos generales de la empresa incluyendo nombre y residencia fiscal del proveedor principal, otros miembros del consorcio, si los hay (nombre y nacionalidad). En caso de ser una empresa extranjera, la eventual retención de impuestos correrá por cuenta del proveedor.
- El compromiso de que la Fase II del portal estará disponible en producción en una fecha anterior al 17/05/2021.
- Antecedentes de la empresa y experiencia en trabajos similares anteriores, con al menos 3 referencias.

- Formación y experiencia relevante, del equipo de trabajo asignado al proyecto (por medio de Currículum Vitae); explicitando antecedentes en trabajos similares. El proveedor que resulte contratado se compromete a mantener el nivel del equipo en caso de que alguno de sus integrantes, por la razón que sea, se vea imposibilitado de continuar participando de este proyecto.
- Propuesta técnica que contenga: plataforma sobre la que será construido el portal, metodología de trabajo y fechas estimadas para la implantación de las diferentes fases, con la restricción para la Fase II de puesta en producción como máximo el 17/05/2021.
- Presentación del valor diferencial que proponen para la experiencia del portal, presentado en formato video de 3 (tres) minutos máximo de duración (pitch o presentación) o en su defecto, documento de 500 palabras.
- Propuesta económica expresada en pesos uruguayos, si esta divergiera del presupuesto total asignado.

XI. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El procedimiento de evaluación de la presente convocatoria es por calidad y alcance del proyecto.

Para la evaluación de los proponentes se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Antecedentes y experiencia de la empresa en desarrollo de portales.
- Formación y experiencia del equipo de trabajo presentado.
- Grado de cumplimiento con el alcance solicitado.
- Valor diferencial propuesto.
- Plataforma sobre la que estará construido el portal.
- Metodología de trabajo.
- Cronograma de trabajo.

XII. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Los interesados en la convocatoria deberán presentar sus propuestas únicamente vía mail a **coordinacionbp@ucu.edu.uy**

El plazo para presentar las propuestas vence el **jueves 15 de octubre a las 17:00 h.**