

TERMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATAR EL DISEÑO Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UNA PLATAFORMA E-COMMERCE Y UNA APLICACIÓN MÓVIL APP PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS AGRAOLIMETARIOS DEL TOLIMA

El Centro de Productividad del Tolima - CPT, en su condición de operador del proyecto: *"Fortalecimiento a Empresas y Profesionales en Marketing Agroalimentario Innovador – MAI, como Principal Mecanismo de Agregación de Valor a Productos Agroalimentarios del Departamento del Tolima"* invita a presentar propuesta que permita implementar una plataforma E-Commerce y una APP para la comercialización de productos agroalimentarios bajo los siguientes términos:

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES

Las plataformas E-Commerce y APP para los procesos de promoción y comercialización de productos agroalimentarios con valor agregado del Tolima consta de:

1.1 Bloque de Comercialización y APP

El bloque de la comercialización y la APP será el escenario definido para el funcionamiento de la plataforma de comercialización de los productos agroalimentarios con valor agregado del proyecto de Marketing Agroalimentario Innovador propiamente dicho, allí se encontrarán los miembros de la plataforma, tanto empresarios como consultores, donde se podrán establecer contactos comerciales importantes y mecanismos de socialización tales como foros, chats, compra y venta de productos y otros.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS

La plataforma debe contener los siguientes elementos mínimos:

2.1 Gestor de Contenidos (3 propuestas gráficas), basada en los siguientes estándares:

- Desarrollo de maquetas en HTML
- Uso de lenguajes HTML5, JavaScript, jQuery, CSS 3.0, PHP
- Tecnologías: Apache Server, MySQL, Linux Server CentOS
- Capacitación para funcionarios encargados de actualizar el contenido de la web
- Garantía y Administración sobre la interfaz del sitio web
- Desarrollo de APP para Android, Windows y IOS

2.2 Enlaces para los contenidos demandados por el CPT

Que permita lograr información de base para temas como Innovación, Valor Agregado y Marketing que permita la atención de los actores de la región con los siguientes menús:

- Sección de noticias
- Suscripción y registro de visitantes.
- Servicio de correo electrónico masivo
- Tienda virtual para la venta de productos
- Sistema de comunicación de doble vía, que le permita a los usuarios registrados el contacto por parte de los visitantes
- Gestor de preguntas frecuentes.

- Mapa del sitio.
- Formulario de contacto.
- Enlace a redes sociales.
- Servicio de traducción multi-idioma inmediata del contenido del portal.
- Sistema de búsqueda interna.
- Sistema de gestión de contenido multimedia. Permite el uso de información en texto, imágenes, audio y video
- Sistema de costos de envío (Logística)
- Sistema de pago (% de las pasarelas de pago en línea)
- Posicionamiento en buscadores

3. CARACTERÍSTICAS ADICIONALES DE LA PLATAFORMA

3.1 Sistema de Mesa de Ayuda

Este sistema debe contar con las siguientes características:

- Personalización de los tickets de soporte y comunicados radicados en línea
- Integración con el correo electrónico de los usuarios
- Los administradores deben tener la posibilidad de hacer comentarios de manera privada para hacer seguimiento al proceso radicado
- Base de Conocimiento, para la creación de espacios de "preguntas frecuentes", testimonios, glosario y anuncios especiales
- Participación de múltiples usuarios, facilitando la gestión de los radicados

3.2 Sistema de atención en tiempo real

Este sistema debe contar con las siguientes características:

- Chat privado en tiempo real entre el ciudadano y el/los administrador/es virtuales
- Número ilimitado de operadores, chats y usuarios
- Sistema de administración integrado con el portal web
- Indicador de escritura "El operador está escribiendo ... "
- Foto del Operador que está atendiendo
- Cuando un usuario se conecte a un chat institucional debe recibir en su correo un resumen de la conversación una vez esta haya finalizado
- Sonidos y alertas visuales de notificación en el chat
- Sistema basado en una consola web, accesible desde cualquier lugar del mundo
- Captura la procedencia del visitante URL Referer
- Archivo de conversaciones para consultas
- Chats activos observados por el administrador del sistema
- Estadísticas diarias de uso

3.3 Sistema e-commerce

Características esenciales para el funcionamiento de la plataforma E-Commerce:

1.- *Ubicuidad*: Se refiere a que el comercio electrónico está disponible en todos lados, y al alcance de todos; se elimina la obligatoria necesidad de tener un lugar físico como lo requería el comercio tradicional; ahora las compras pueden ser realizadas en cualquier parte desde el trabajo, el hogar, o cualquier otro lugar por medio de dispositivos móviles u otra tecnología.

2.- *Alcance global*. Las transacciones que se realizan traspasan los límites territoriales, culturales y nacionales con una efectividad que los mercados tradicionales no poseen; teniendo así un alcance equivaes casi al tamaño de la población en línea mundial.

3.- *Estándares universales*: La tecnología suele ser igual en todo el mundo, lo cual reduce los costos de entrada a un mercado determinado.

4.- *Interactividad*: El comercio electrónico facilita la comunicación entre el comerciante y el consumidor, ya que permite la creación de compromisos con los clientes o consumidores en una escala global más masiva.

5.- *Densidad de la información*: La cantidad de información está siempre disponible para los que participan en el mercado del comercio electrónico, ya sea clientes, proveedores y vendedores. De igual manera la información siempre está actualizada y los consumidores pueden encontrar la mejor opción en cuanto a precios y calidad de una manera rápida, sencilla y eficaz.

6.- *Personalización*: Los comerciantes pueden dirigir sus campañas de mercadotecnia o mensajes de venta a segmentos o individuos específicos, tomando en cuenta sus intereses y compras realizadas con anterioridad.

7.- *Tecnología social*: Permite a los usuarios compartir contenido en texto, video, música y fotos a una comunidad mundial. Se crea y distribuye contenido permitiendo la programación de consumo.

8.- *Riqueza*: La tecnología vía web permite a los comerciantes, comercializar y vender bienes y servicios; gracias a la riqueza de información e Interactividad.

3.4. Sistema Módulo de Indicadores (Sistema ERP)

El Sistema ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales) debe permitir la integración de las operaciones de cada empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad (costos y ventas).

En éste módulo se debe crear un software web, que realice los procesos de parametrización de indicadores, a través de información y variables básicas creadas usando una interfaz de carga (amigable para el empresario) y configuración de parámetros, a partir de las necesidades de los empresarios administradores, como es la información para el marketing del negocio:

- Gestión de Compras y Ventas
- Gestión Contable
- Gestión de la Producción
- Módulo de Gráficos

El software debe permitir medir la ejecución de los procesos de cada organización, permitiendo la mejora continua y la atención oportuna a las necesidades de los clientes.

Mediante reportes los empresarios podrán conocer la función de cada indicador y mediante graficas el comportamiento de los mismos, para realizar la toma de decisiones correspondientes.

El funcionamiento de éste módulo se da a partir de la información suministrada al software y del diligenciamiento oportuno de fechas y agilidad en los procesos, para ofrecer un servicio y un producto de excelente calidad cada empresario debe conocer, controlar y medir la ejecución de las actividades que realiza su organización.

3.5. Sistema Módulo de Trazabilidad

En éste módulo se debe incluir un espacio para que los empresarios suban los documentos Invima, compartan experiencias con los otros empresarios y a la vez alimenten un cronograma de trabajo donde se den alertas de las actividades y se realice la trazabilidad que deben desarrollar con referencia al Registro Invima y documentos que se relacionen con la normatividad legal actual.

Se debe disponer de un completo software de trazabilidad alimentaria que soporte un sistema de gestión de la trazabilidad fiable y comprobable, es vital para cumplir con las nuevas exigencias reguladoras que demandan los organismos nacionales como internacionales.

A través de un reporte se deben conocer todos los trámites que tienen pendientes, el cual tendrá una señal de avance si todo se encuentra en regla y al día, las justificaciones que son necesarias para darle continuidad a las operaciones.

Para implementar este sistema de trazabilidad basado en las tecnologías de la información, se debe de disponer de un software que le ayude a los empresarios a cumplir con las exigencias de trazabilidad de los mercados e identificar mejoras de la eficiencia en gestión logística, suministros e incrementos de productividad.

4. PROTOCOLO DE APLICACIÓN DE CAPA DE SEGURIDAD

Seguridad adicional al Gestor de Contenido con el siguiente protocolo:

- Creación de copias de seguridad diaria y semanal
- Navegación segura bajo certificación de seguridad SSL
- Web firewall
- Protección .htaccess
- Seguimiento a intentos de login

- Chequeo de vulnerabilidades
- Activar protector contra ataques de Inyecciones SQL
- Activar protector antispam
- Protección del administrador del Gestor de Contenido

5. PLATAFORMA EFICAZ

Para una eficacia en la venta de productos, y una experiencia exitosa con los clientes se deben tener en cuenta los siguientes pilares importantes para éste proceso:

- 1.- Una plataforma eficiente. Esta debe tener variedad pero al mismo tiempo debe ser fácil navegarla para que los productos se encuentren con rapidez. El filtrado es importante ya que ayuda a agilizar el proceso de selección y compra.
- 2.- Información básica de los productos. Tener imágenes de los productos también es importante, visibilidad 360 para productos.
- 3.- Servicios al cliente. Ofrecer cambios y devoluciones al cliente le dará un valor agregado de la plataforma y hará que el usuario realice la compra con seguridad al saber que tiene la opción de poder regresar o cambiar el producto en caso que no esté conforme con él.
4. Manejo de indicadores: Ofrecer un software web que realice la planificación y programación de la producción (costos, ventas y producción) de modo gráfico mediante el ingreso de datos por parte de cada empresario administrador.
5. Módulo Comunidad Práctica: Ofrecer el compartir experiencias y la alimentación de un cronograma de actividades que es regido por el Registro Invima y demás documentación normativa.
6. Difusión: Se debe ofrecer un plan de promoción y gestión del portal web en los diferentes motores de búsqueda (google, yahoo, etc), que genere un alto tráfico de visitas y consultas, al igual que un plan de gestión de redes sociales

6. CONTENIDOS

Los contenidos de la plataforma web y de la APP (fotografías, imágenes y descripción de cada producto) deben ser suministrados por la empresa que realiza el diseño de las dos plataformas, esto con la finalidad de que los contenidos sean estructurados al diseño de dichas plataformas

7. PROTOCOLO DE SOPORTE TÉCNICO

- Soporte por problemas técnicos de funcionamiento del portal
- Soporte en línea 7/24

8. PLAN DE FORMACIÓN

- Capacitación en Gestión de las dos plataformas
- Capacitación en Gestión del Sistema HelpDesk
- Capacitación en Gestión del Sistema Helplive
- Capacitación en Gestión del Sistema de EmailMarketing
- Capacitación en Gestión del Sistema de Formularios
- Capacitación en manejo de APP
- Diseño para impresión (Corel Draw) de Manual o cartilla sobre el funcionamiento y manejo de la plataforma Web y de la aplicación APP

9. CONSIDERACIONES FINALES

Algunos aspectos finales de mucha importancia para precisar la propuesta son las siguientes:

9.1 Duración del proyecto

El proyecto está previsto para ser desarrollado para 1 año a partir de la entrega y puesta en funcionamiento de la plataforma y la APP, se firma acta de inicio. El plan de trabajo de diseño y programación no debe ser superior a los tres (3) meses.

9.2 Comité técnico

Para la toma de decisiones relacionadas con el avance técnico de la plataforma se integrará un comité integrado por:

- Coordinador del proyecto
- Ingeniero de Sistemas del CPT
- El representante legal de la firma contratada
- Ocasionalmente se puede invitar a otras personas involucradas

9.3 Plan de Trabajo

Se debe entregar un plan de trabajo que será coordinado con el contratista, y el equipo de trabajo del CPT que hace parte del proyecto.

9.4 Administración

La Administración de la plataforma y de todo lo convenido en éste contrato será responsabilidad de la firma contratante durante el tiempo de funcionamiento de ésta, teniendo en cuenta que se debe capacitar al personal del CPT en el funcionamiento de la plataforma, con la finalidad de que el personal del CPT pueda subir información y/o responder preguntas en tiempo real.

9.5 Garantías

Se exige una garantía de producción de contenido digital de manera permanente durante un año después de haber entregado el portal web y la APP al CPT, sin incurrir en costos adicionales a lo pactado en el contrato.

Una vez definido quién es la empresa contratada para desarrollar el trabajo el Centro de Productividad del Tolima exigirá las garantías a que dé lugar dicha contratación.

9.6 Derechos de Autor y Propiedad Intelectual

Se debe entregar el código fuente del software desarrollado; con la primera entrega del producto, durante el proceso (una entrega por año) y al finalizar el proyecto (año 3), cuando finalice el contrato, con los derechos exclusivos de uso y manejo para el Centro de Productividad del Tolima. De igual manera el contrato de Hosting y Dominio debe quedar con propiedad del CPT.

Centro Regional de Productividad y Desarrollo Tecnológico del Tolima – CPT

Nit. 809004046-1

Dirección: Carrera 4C No. 36-32 Barrio Cádiz – Ibagué, Tolima

Tel: 2646596