



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



ANEXO TÉCNICO - PARTE A

SERVICIO DE REDISEÑO, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO LA VINCULACIÓN CON LA APLICACIÓN MÓVIL AL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA CASA DE MONEDA DE MÉXICO

1. DESCRIPCIÓN

Casa de Moneda de México (CMM) busca optimizar su operación y posicionarse en el primer plano a nivel internacional, en el cuál la tecnología representa un habilitador fundamental para lograrlo.

Bajo esta premisa, el "SERVICIO DE REDISEÑO, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO LA VINCULACIÓN CON LA APLICACIÓN MÓVIL AL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO", representa una línea de acción estratégica para la Dirección Corporativa de Comercialización para actualizar la plataforma de comercio electrónico rehabilitando la venta en línea de los productos y servicios de Casa de Moneda de México en una plataforma tecnológica acorde a la estrategia comercial que sea administrable, flexible, segura y de fácil acceso para los usuarios orientada a lograr un incremento de en las ventas de los productos y servicios de la institución.

2. ALCANCE

El presente proyecto considera dentro de su alcance el siguiente listado de actividades y servicios definidos en el requerimiento para el mantenimiento del comercio electrónico:

- Servicio de proveedor de administrador de plataforma de servidores para el comercio electrónico.
- Servicio de actualización de la imagen y diseño en base a los estándares definidos por la Secretaría de Gobernación mediante el decreto de la Ventanilla Única Nacional.
- Servicio de supervisión y monitoreo constante de la aplicación de comercio electrónico y de plataforma de servidores web.
- Servicio de respaldo de la información generada por la aplicación de comercio electrónico y plataforma de servidores web de la últimas 6 horas, diario y semanalmente.
- Servicio de prevención e implementación de contramedidas de ataques cibernéticos a la plataforma web, sitios y aplicación móvil.
- Servicio de implementación de actualizaciones de seguridad al sitio web y aplicación de comercio electrónico.
- Servicio de protección de la Entidad e información de los clientes.
- Servicio de publicación y actualización de imágenes promocionales, productos y avisos dentro del comercio electrónico.
- Servicio constante publicación y actualización de información de productos disponibles en el comercio electrónico.
- Servicio que ajuste y corrección de imágenes y fotografías de los productos.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



- Servicio de actualización del paquete de instalación de la aplicación móvil acorde a las actualizaciones de sistemas operativos de dispositivos móviles.
- Servicio de administración, registro y publicación de las actualizaciones de la aplicación móvil de CMM tanto para la tienda de aplicaciones móviles Apple App Store (iOS) como Google Play (Android).
- Servicio de actualización, ajustes y soporte técnico para la compatibilidad y sincronización con los sistemas que actualmente maneja la Entidad como el *QAD* y el *Digital Invoice*.
- Servicio de soporte técnico para resolución de problemas y dudas tanto para clientes como para empleados de CMM respecto al comercio electrónico en su instancia web y móvil.
- Un servicio que implemente el pago vía electrónica en coordinación con las entidades bancarias.
- Servicio de actualización de datos que permita involucrar los procesos de los métodos de envío y de notificaciones mediante correo electrónico.
- Servicio que proporcione información detallada almacenada en la base de datos para el diagnóstico específico de incidencias.
- Servicio que proporcione registro de alta y la actualización de usuarios.
- Servicio que garantice el proceso de comunicación de la información de compradores, direcciones de embarque, órdenes de compra para garantizar la integridad de la información.

3. CENTRO DE SOPORTE TÉCNICO

El proveedor deberá contar con un Centro de Soporte Técnico que funcione como punto único de contacto, a través del cual se reciban las solicitudes de servicio. El Centro de Soporte Técnico deberá permitir el levantamiento de solicitudes a través de un número 01-800 o correo electrónico sin costo adicional para Casa de Moneda de México.

El Centro de Soporte Técnico recibirá los tickets que se generen en Casa de Moneda de México, en un horario de operación de 7 días a la semana las 24 horas del día, durante la vigencia del contrato.

Los datos mínimos solicitados por la Entidad a integrar en el control de eventos e incidentes deberán ser:

- a) Número de reporte o evento.
- b) Nombre de la persona que atiende.
- c) Hora y fecha en que se reporta la falla.
- d) Tiempo de solución del incidente y restablecimiento del servicio.

4. PLAN DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá entregar una matriz de escalamiento para el levantamiento y atención de órdenes de servicio, con al menos tres niveles de escalamiento que considere como mínimo los siguientes datos: Nombre, puesto, correo electrónico, teléfono de oficina y teléfono móvil.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



5. NIVELES DE SERVICIO

En caso del incumplimiento a cualquiera de los niveles de servicio que a continuación se señalan, se aplicarán las penas y deducciones a que haya lugar.

- a) Entrega Inicial:
 - o La entrega inicial de los servicios solicitados en el presente documento no deberán sobrepasar los 30 días posteriores al fallo del presente procedimiento.

- b) Centro de Soporte:
 - o Horarios de atención del centro de soporte: 24 x 7 x 365.
 - o Tiempo de respuesta máxima para para atención de una incidencia que interrumpa o degrade la prestación del servicio en máximo 30 min.
 - o En caso de requerirse, el proveedor deberá presentar un técnico especializado en sitio, quien dará continuidad y seguimiento hasta la resolución del problema sin costo adicional para la Entidad.
 - o Disponibilidad de la herramienta de monitoreo deberá ser mayor al 99% mensual.

- c) Disponibilidad de Servicios:
 - o La disponibilidad del servicio deberá ser del 99%.
 - o Disponibilidad = (tiempo mensual total - tiempo de indisponibilidad)/ tiempo mensual total.
 - o El tiempo de indisponibilidad comienza desde que se detectó la falla en el servicio por parte de la Entidad. Se reportará al centro de soporte la hora en que se detectó la falla del servicio.
 - o En caso de presentarse indisponibilidad en varias ocasiones durante el mes vigente, este tiempo se sumará, lo que contará como indisponibilidad mensual del servicio.

- d) Excepciones:
 - o Situaciones de excepción por las que no se considerará incumplimiento de niveles de servicio:
 - o Por requerimientos explícitamente autorizados por Casa de Moneda de México a través de la Gerencia de Informática, como reubicaciones de conexiones, mantenimientos, suspensión de labores, entre otros, cuando la afectación a los servicios se realice en los horarios, días y modalidades que autorice Casa de Moneda de México.

6. SOBRE EL RECURSO HUMANO DEL PROVEEDOR DESTINADO AL PROYECTO

- a) El proveedor deberá contar con un equipo de trabajo necesario, con objeto de atender satisfactoriamente aquellos reportes, requerimientos e incidentes que requieran su atención. El personal deberá atender los requerimientos recibidos a través del número 01800, relacionado con el servicio objeto del presente documento.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



- b) El personal de soporte técnico deberá contar con los conocimientos y experiencia necesaria en el servicio motivo del presente documento, contando como mínimo con el siguiente personal:
- **Líder de proyecto** - persona con la que se van a tratar los aspectos del proyecto.
 - **Arquitecto de software** - encargado de la planeación y diseño de sistemas.
 - **Diseñador gráfico** - especializado en web para diseñar lo requerido acorde a la imagen de la Entidad.
 - **Técnico especialista** - Técnico especialista para cambios y desarrollos menores.
- c) La Entidad, en cualquier momento podrá solicitar al proveedor la documentación del personal, que avale dichos conocimientos y experiencia.
- d) El proveedor deberá garantizar la asistencia de personal calificado en sitio, para atender incidentes que produzcan la inoperatividad del servicio.
- e) La Entidad se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado, así como para aceptar o solicitar el reemplazo del personal asignado por las razones que la Entidad estime justificadas, por lo que el proveedor se obliga a su sustitución inmediata.
- f) Todo personal del proveedor deberá estar debidamente identificado al presentarse en las instalaciones de la Entidad y portar siempre una identificación con su nombre y datos.
- g) El proveedor deberá asegurar mantener personal con la experiencia solicitada para atender las fallas dentro de los niveles de servicio señalados durante la vigencia del contrato.
- h) El proveedor del servicio se sujetará al marco normativo y mecanismos de control que la Entidad defina para el seguimiento, aseguramiento de calidad y requerimientos de auditoría de los servicios, sin costo adicional para la Entidad.
- i) El proveedor se deberá comprometer a notificar cualquier cambio en el personal asignado, indicando la propuesta de reemplazo con una semana de anticipación.

7. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

El proveedor deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El proveedor llevará a cabo el servicio apegándose a lo establecido en las especificaciones técnicas del alcance de los servicios en los Anexos del presente documento.
- El proveedor deberá demostrar experiencia en el desarrollo de proyectos de servicios similares.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



- El proveedor se obliga a gestionar y obtener legítimamente, las licencias, derechos, permisos y autorizaciones administrativas sobre cualquier elemento que se utilice o se inserte en el diseño contratado, obligándose a responder por las violaciones que causare en caso de incumplimiento, en materia de patentes, derechos de propiedad industrial, o derechos de autor, con respecto al uso de los bienes y técnicas de que se vale para proporcionar el diseño, desarrollo e implementación objeto de este contrato.
- El proveedor responderá de la autoría y originalidad del proyecto y del ejercicio pacífico de los derechos que cede a la Entidad mediante el presente contrato.
- El proveedor responderá de los daños y perjuicios que se deriven para la Entidad y de las reclamaciones que pueda realizar un tercero, y que tengan su causa directa en errores del proveedor o de su personal en la ejecución del contrato que deriven de la falta de diligencia referida anteriormente.
- El proveedor responderá de la autenticidad de los documentos que aporte a la Entidad en ejecución del contrato y avisará sin dilación a la Entidad cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones que estime procedentes, en apego a la normatividad aplicable.
- El proveedor será el único responsable del personal que utilice para realizar los trabajos que se deriven del objeto del contrato que celebre con la Entidad.
- El código fuente, imágenes o contenido gráfico que sea producido para la operación del servicio objeto del contrato será propiedad de la Entidad. La Entidad se reserva el derecho de modificarlo y/o adaptarlo de acuerdo a las necesidades futura, sin que esto invalide la calidad del proyecto y servicio de mantenimiento vigente a contratarse.
- La metodología de documentación deberá ser entregada en términos de los formatos, productos y procesos del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información establecidas en la Entidad.
- El proveedor deberá cuidar la seguridad de la información en términos de Políticas de Seguridad de la Información establecidas en la Entidad.
- El proveedor no podrá publicar información ni realizar ningún cambio o adecuación en los sitios de Casa de Moneda de México sin la debida validación y autorización por parte de la Entidad.
- La Entidad se obliga a prestar su colaboración activa al proveedor para el diseño, desarrollo, implementación y corrección del proyecto a contratarse en todas sus fases en horario hábil de 8:00 a 16:00, para llevarlo a buen término.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



8. PENAS CONVENCIONALES

Con base al Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se aplicará al proveedor una pena convencional por los servicios no prestados en tiempo y forma mencionados en las presentes bases, en el entendido que esta penalización no excederá al importe de la garantía del cumplimiento del Contrato, sin menoscabo de que el "Proveedor" se obligue a realizarlos de inmediato, sin que esto implique desviaciones en las actividades contenidas en las presentes bases.

Fórmula para el Cálculo de Penalización:

$$Pea = (P) \times (Atraso) \times (CUA)$$

Dónde:

- **Pea** = Pena convencional aplicable
- **P** = Penalización
- **Atraso** = Número de unidades de tiempo de atraso
- **CUA** = Costo Unitario del Artículo o servicio

Servicio	Nivel de Servicio	Horario de atención	Penalización por incumplimiento
Suministro y puesta a punto del servicio de mantenimiento actualización y mejoramiento del portal de comercio electrónico	30 días posteriores al fallo	Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas	$P=5/100$ Atraso= Sumatoria días de atraso
Suministro y puesta a punto del servicio de App Móvil	30 días posteriores al fallo	Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas	$P=5/100$ Atraso= Sumatoria días de atraso
Instalación de Herramienta de Monitoreo del desempeño del portal de comercio electrónico	30 días posteriores al fallo	Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas	$P=5/100$ Atraso= Sumatoria días de atraso
Instalación del centro de soporte	30 días posteriores al fallo	Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas	$P=5/100$ Atraso= Sumatoria días de atraso



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



Servicio	Nivel de Servicio	Horario de atención	Penal por incumplimiento
Entrega del Plan de escalamiento	30 días posteriores al fallo	Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas	P=5/100 Atraso= Sumatoria días de atraso
Tiempo de respuesta máxima para atención de una incidencia que interrumpa o degrade la prestación del servicio	Máximo 30 min. desde el momento en que se levanta un reporte a través del número 01 800	24 x 7 x 365	P=5/100 Atraso= Sumatoria horas de atraso
Disponibilidad de la Herramienta de Monitoreo	Mayor al 99 % mensual. Desde que se reporta la falla a través del centro de soporte	24 x 7 x 365	P=5/100 Atraso= Sumatoria horas sin servicio
Disponibilidad del servicio del portal de comercio electrónico de forma mensual	Mayor al 99.9%. Desde que se reporta la falla a través del centro de soporte	24 x 7 x 365	P= 2/100 Atraso= Sumatoria minutos sin servicio
Reporte mensual del manejo del portal de comercio electrónico.	De manera mensual con una fecha preestablecida por la institución durante la duración del servicio	Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas	P=5/100 Atraso= Sumatoria días de atraso
Reporte mensual del manejo de la App Móvil	De manera mensual con una fecha preestablecida por la institución durante la duración del servicio	Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas	P=5/100 Atraso= Sumatoria

9. VIGENCIA

La vigencia del servicio será por 24 meses a partir de la entrega del mismo iniciando el día 01 de diciembre de 2016 al 30 de noviembre de 2018.

10. AL FINALIZAR EL SERVICIO POR RESCISIÓN DEL CONTRATO

En caso de rescisión del contrato, el proveedor se obliga a mantener la totalidad de la infraestructura, servicios y niveles de servicio hasta que la Entidad contrate a un tercero para proporcionar el mismo servicio y se efectúe la transición del servicio y la Entidad emita el dictamen correspondiente.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



11. TRANSICIÓN OPERACIONAL AL TÉRMINO DEL CONTRATO

El proveedor del servicio estará obligado a colaborar y facilitar las labores de transferencia de servicios del proveedor del servicio a un nuevo proveedor indicado por la Entidad, al finalizar la vigencia del contrato derivado del presente documento.

Se deberá coordinar la transferencia de servicios objeto de éste documento, con futuros proveedores de servicios, elaborando conjuntamente con la logística de transición, misma que será avalada y autorizada por la Entidad.

La transferencia de servicios del proveedor al nuevo prestador del servicio deberá incluir al menos los siguientes aspectos:

- El periodo de transferencia será el necesario para que el nuevo proveedor asignado inicie la prestación del servicio correspondiente, siendo como máximo de 60 días naturales, contados a partir de que se le informe al proveedor.
- El prestador de servicios futuro y el proveedor, deberán establecer acuerdos de operación que apoyen la transferencia de los servicios.
- Se deberá desarrollar un plan de trabajo en el cual se detalle la entrega de la infraestructura, instalación, puesta a punto y operación de los servicios. Una vez concluida la transferencia de los servicios, se dará por concluido la prestación del servicio objeto del presente documento.
- Los horarios de migración de los puntos de servicio se establecerán en coordinación con la Entidad.
- Se considerará que los servicios son entregados al 100%, cuando El proveedor del servicio haya cumplido con todos y cada uno de los requerimientos expresados por la Entidad en el presente documento.
- El periodo de transición operacional deberá ser sin costo adicional a la Entidad.
- El proveedor deberá proporcionar toda la información necesaria que tenga del servicio objeto de éste documento.
- El proveedor, durante el periodo de transición, mantendrá la infraestructura del centro de datos que proporcione al servicio de la Entidad, con objeto de que el nuevo proveedor integre la infraestructura total de solución y no afecte los procesos de operación de la Entidad.

Adicionalmente, es importante mencionar que el proveedor, deberá dar todas las facilidades que la Entidad considere pertinentes; para garantizar la transparencia en el proceso de transición al nuevo proveedor de servicios.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



Después de la etapa de migración de los servicios, el proveedor, retirará todos los equipos que hubieran sido parte del servicio y que sean única y exclusivamente de su propiedad en un plazo no mayor a 30 días naturales posteriores al periodo de transición; dichos retiros formarán parte del acta de liberación del servicio y será requisito para la liberación de la Garantía de Cumplimiento del Contrato.

En su caso el proveedor, durante el periodo de transición hacia el nuevo proveedor, integrará un grupo de trabajo para la coordinación en la etapa de migración progresiva de los servicios, estableciendo un plan de trabajo donde se reflejen los límites y participación de (EL PROVEEDOR-LA ENTIDAD-EL PROVEEDOR NUEVO) con objeto de no afectar la operación de los servicios informáticos de la Entidad.

12. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información que la Entidad entregue al proveedor así como la que se genere durante el proceso de contratación, de operación durante la vigencia del contrato y posterior al término del contrato, tendrá el carácter de confidencial. Para tal efecto el proveedor del servicio estará obligado a firmar un convenio de confidencialidad con la Entidad a la firma del contrato.

Toda la documentación que con motivo del contrato del servicio la Entidad entregue al proveedor, así como toda la información que el proveedor desarrolle, será propiedad exclusiva de la Entidad, considerándose ésta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de Propiedad Industrial, debiendo el proveedor del servicio guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito de la Entidad.

El proveedor del servicio se obliga a guardar bajo términos de confidencialidad y reserva la información de la cual pueda tomar conocimiento con relación a las operaciones, actividades o negocios de la Entidad o de cualquier otra que estuviera a su alcance como resultado del otorgamiento del servicio requerido; por lo que el proveedor del servicio se obliga asimismo y a su personal, a cumplir con las condiciones establecidas por la Entidad, mismo que se deberá incluir en la propuesta técnica debidamente firmada por el representante legal del proveedor del servicio.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



ANEXO TÉCNICO - PARTE B

SERVICIO DE REDISEÑO, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO LA VINCULACIÓN CON LA APLICACIÓN MÓVIL AL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA CASA DE MONEDA DE MÉXICO

Se requiere que el servicio que proporcione el proveedor de mantenimiento y mejora continua a la aplicación de Comercio Electrónico, se incluyan las siguientes funcionalidades mínimas:

- Plataforma de pagos disponible con Visa, MasterCard y American Express a través de servidor seguro.
- Panel de administración.
- Integración con módulo de cobro.
- Descripción de Productos o Servicios.
- Fotografías y vídeos.
- Promociones y descuentos.
- Cálculo de Impuestos.
- Actualización dinámica de productos y servicios.
- Buscador inteligente de productos y servicios.
- Manejo completo de stock.
- Actualización masiva de productos y servicios.
- Integración de base de datos.
- Integración con QAD vía XLS o MySQL.
- Panel de administración para clientes.

El proveedor deberá tomar en cuenta para la estrategia de comunicación, los resultados de los Grupos de Estudio Focales, que realice Casa de Moneda de México, e incorporar estos resultados en el concepto de rediseño de la página web.

El servicio deberá incluir las pruebas de usabilidad con la siguiente metodología:

- Experimentación con usuarios:** Una de las técnicas más conocidas es el método "Pensar en voz alta", esta técnica consiste en que una persona realiza tareas previamente definidas en un sitio Web comentando en voz alta todo lo que pasa por su mente, mientras que un facilitador toma nota de lo que sucede. Posteriormente se hace un análisis de lo encontrado y se elaboran recomendaciones.
- Evaluación Experta:** Esta metodología requiere de un equipo de consultores expertos que evalúen el sitio con base en una serie de principios, lineamientos y estándares de la usabilidad. Establecer un sitio en Internet implica una simpleza y claridad absolutas para una navegación obvia y evidente. La regla elemental de Internet es la sencillez y la facilidad. Pero se debe comprobar que el sitio en realidad sea fácil de usar y cumpla con sus objetivos, es ahí donde entran las pruebas de usabilidad y el diseño centrado en el usuario.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



- c. **Diez Principios de Sitios Web:** El proveedor deberá aplicar en la página de Casa de Moneda de México los siguientes Diez principios:
1. **Ubicación y Status:** Que las personas sepan en donde están y que está pasando en cada momento.
 2. **Semejanza al mundo real:** La interface debe ser consistente con el mundo real. Se debe usar un lenguaje familiar a los usuarios. Hay que seguir los estándares del mundo real, haciendo que la información aparezca de una forma natural y con un orden lógico.
 3. **Libertad y Control:** El usuario debe de tener libertad para recuperarse de sus errores sin tener que llevar a cabo un proceso largo. Se debe poder "deshacer" y "rehacer".
 4. **Consistencia y estándares:** Los usuarios no tienen por qué preguntarse si el significado de palabras, situaciones o acciones tienen un significado similar. Debe haber una consistencia en ello.
 5. **Prevención de errores:** Aún mejor que los buenos mensajes de error, es la prevención de los mismos.
 6. **Reconocimiento vs Memoria:** Los objetos, acciones y opciones deben ser visibles. Los usuarios no tienen por qué recordar información de una pantalla a la siguiente. Las instrucciones deben ser visibles y fáciles de encontrar.
 7. **Flexibilidad y eficiencia de uso:** El sistema debe permitir el uso eficiente tanto a usuarios nuevos como a los que ya tienen más experiencia.
 8. **Minimalismo:** Incluir sólo la información necesaria, no incluir cosas irrelevantes o de poca utilidad.
 9. **Ayude a los usuarios a:** Reconocer, diagnosticar y recuperarse de sus errores: los mensajes de error deben ser claros, explícitos, precisos y sobre todo, deben sugerir una solución.
 10. **Ayuda y Documentación:** A pesar de que está comprobado que los usuarios raramente visitan las secciones de ayuda en el Web, si la tiene, debe ser clara y que la información sea fácil de encontrar. Enlistar los pasos que deben seguirse y ser breve.
- d. El proveedor deberá presentar el mapa de sitio a los funcionarios de Casa de Moneda de México, para su consideración y en su caso aprobación.
- e. El proveedor deberá, una vez autorizado el mapa de sitio, poner a consideración de los funcionarios de Casa de Moneda de México, los dibujos y diagramas técnicos conocidos como "Wire Frames", para su consideración y en su caso aprobación.
- f. El proveedor una vez recibida la autorización por parte de los funcionarios de Casa de Moneda de México, presentará dos propuestas gráficas, que serán evaluadas y en su caso se aprobará una de ellas.
- g. El proveedor deberá comprometerse a realizar todos los cambios solicitados por Casa de Moneda, de manera enunciativa mas no limitativa, en el mapa de sitio, diseño del sitio,



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



diagramas y dibujos técnicos, colores, funciones, usabilidad hasta la entera satisfacción de Casa de Moneda de México.

- h. El proveedor deberá contemplar e incluir en el mejoramiento de la página web de Casa de Moneda de México los siguientes puntos como mejores prácticas de search engine optimization (SEO)
- a. **Keyword:** una keyword es una palabra clave, un término (o términos) relevantes para nuestro proyecto. El objetivo de cualquier estrategia de posicionamiento SEO consiste en posicionar las keywords objetivo en las primeras páginas de los resultados de búsqueda.
 - b. **Densidad de palabras clave:** relaciona el número de veces que aparece la keyword principal de una determinada página frente al total de palabras de la misma.
 - c. **Link:** un link es un enlace, un elemento que desde una web hace referencia a otro recurso (un artículo, una imagen, una página de producto, un vídeo etcétera). Además, en términos de SEO, el link transmite autoridad desde la página enlazante a la página enlazada mejorando su posicionamiento en los motores de búsqueda (siempre y cuando, por supuesto, los enlaces cumplan unas determinadas pautas).
 - d. **Link Juice:** este concepto define la autoridad que transmite una página a otra a través de un enlace.
 - e. **Link Building:** la construcción de enlaces consiste en crear links en otros portales que apunten a nuestro portal de forma que parezcan naturales (para evitar ser penalizados).
 - f. **Link Baiting:** el link baiting comprende un conjunto de técnicas orientadas a estimular que los usuarios nos enlacen ofreciéndoles, principalmente contenidos: contenidos que marquen tendencia, divertidos, ingeniosos, polémicos etcétera.
 - g. **Backlink:** un backlink es un enlace entrante que recibe tu web procedente de otro dominio.
 - h. **Outbound links:** a diferencia de los backlinks, estos enlaces son los que enlazan desde nuestra web a otras páginas.
 - i. **Enlaces rotos (dead links):** links que enlazan a una página que no existe generando una mala experiencia de usuario y un error 404.
 - j. **HTTP:** Hypertext Transfer Protocol hace referencia al protocolo más común de intercambio de información en la web, es decir, el método más frecuente por el cual se transfieren las páginas web a un ordenador.
 - k. **HTTPS:** es una versión segura del HTTP combinándola con elementos criptográficos con objeto de conseguir conexiones más seguras.
 - l. **IP:** una dirección IP es una etiqueta numérica que identifica la conexión de un dispositivo dentro de una red que utiliza el protocolo IP (Internet Protocol).
 - m. **KEI (Keyword Effectiveness Index):** este indicador relaciona las búsquedas de una palabra clave con su nivel de competencia.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



- n. **KOI (Keyword Opportunity Index):** similar al anterior, este indicador relaciona el nivel de búsquedas con el volumen de competencia en anchor text.
 - o. **Anchor text:** el anchor text es el texto del enlace.
 - p. **KFI:** este indicador mide la relación que existe entre el nivel de búsquedas y el volumen de competencia en el title.
 - q. **Title:** el atributo title es una meta etiqueta que proporciona información a los motores de búsqueda sobre el sitio web. Este atributo se muestra normalmente como título en los resultados de búsqueda (no siempre) y, por tanto, su optimización es esencial.
 - r. **Description:** la Description es otra meta etiqueta que normalmente aparece también en los resultados de búsqueda acompañando al title. Por ello, será necesario que sea atractiva y que esté perfectamente optimizada en SEO.
 - s. **URL:** son las siglas de Localizador de Recursos Uniforme o, dicho de otro modo, la dirección global de documentos y de otros recursos en la web.
 - t. **Ranking:** el ranking es la posición que ocupa nuestra página en las SERP para una determinada palabra clave.
 - u. **Robot o spider:** son robots de búsqueda utilizados por los buscadores (en el caso de Google recibe el nombre de Googlebot). Estas arañas rastrean e indexan la web con objeto de construir una base de datos.
 - v. **Sitemap:** se trata de un archivo que engloba el listado de páginas (o vídeos e imágenes) que tiene un sitio web de forma jerarquizada, ayudando a los buscadores a indexar un determinado sitio web.
 - w. **Conversión:** la conversión es la consecución del objetivo para la que la web está diseñada.
 - x. **Tasa de conversión:** la tasa de conversión relaciona el número de conversiones conseguidas en función del tráfico captado a la web.
 - y. **Tasa de rebote (rebound rate):** esta tasa es el porcentaje de visitas que solo consultan una página del dominio antes de salir de él.
 - z. **Error 404:** un error 404 es un estado de página no encontrada indicando tanto a los buscadores como a los usuarios que la página no existe (por diversos motivos).
-
- i. El servicio deberá considerar la instalación de tags que generen las métricas que Casa de Moneda de México, considere suficientes y necesarias, mismas que le deberá solicitar al proveedor y se definirá la estructura de presentación de informes y la frecuencia.
 - j. El proveedor para la entrega del proyecto deberá realizar las pruebas de aseguramiento y calidad, suficientes y necesarias hasta la plena satisfacción de Casa de Moneda de México, por escrito.
 - k. El proveedor deberá instalar y configurar un sistema de indicadores y métricas que generen reportes mensuales a Casa de Moneda sobre el desempeño, alcance, tráfico, origen y destino de usuarios, índices de rebote y aceptación entre otros indicadores en sitios web de acuerdo a las mejores prácticas a nivel internacional y de acuerdo a los estándares de la "Interactive Advertising Bureau", México (IAB México).



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



ANEXO TÉCNICO - PARTE C

SERVICIO DE REDISEÑO, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO LA VINCULACIÓN CON LA APLICACIÓN MÓVIL AL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA CASA DE MONEDA DE MÉXICO

- A. Se requiere dentro del servicio que proporcione el proveedor dar mantenimiento a una App Móvil, con sistema operativo iOS y Android.
 - a. Aplicación para móviles con catálogo de productos
 - b. Vinculación con portal de comercio electrónico
 - c. Pago electrónico
- B. El proveedor dará mantenimiento la App en los distintos sistemas operativos, en su formato nativo, utilizando la tecnología web view.
- C. El proveedor deberá tomar en cuenta que Casa de Moneda de México, cambiará los catálogos de producto por lo que la solución deberá contemplarlo.
- D. La App móvil a la que el proveedor dará mantenimiento contempla la interconexión bidireccional, entre el sistema de comercio electrónico y la App, en cada uno de sus sistemas operativos.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



ANEXO TÉCNICO - PARTE D

SERVICIO DE REDISEÑO, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO LA VINCULACIÓN CON LA APLICACIÓN MÓVIL AL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA CASA DE MONEDA DE MÉXICO

- A. Se requiere dentro del servicio que proporcione el proveedor el mantenimiento y mejora de la vinculación de la plataforma con el ERP de Casa de Moneda de México.
- B. Mantenimiento y mejora en la vinculación con portal de comercio electrónico.
- C. El proveedor desarrollará en su caso para el mantenimiento y mejora de la plataforma de comercio electrónico los Servicios Web que se integren con el ERP de Casa de Moneda de México.
- D. El proveedor deberá generar los Servicios Web en caso necesario de mantenimiento y mejora de la plataforma de comercio electrónico para su integración con el EPR de Casa de Moneda de México.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



ANEXO TÉCNICO - PARTE E

SERVICIO DE REDISEÑO, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO LA VINCULACIÓN CON LA APLICACIÓN MÓVIL AL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA CASA DE MONEDA DE MÉXICO

- A. El proveedor deberá contemplar en el mantenimiento y mejora el siguiente requerimiento de hospedaje de la plataforma de comercio electrónico de Casa de Moneda de México.

Servidor Dedicado	
	Midphase
Espacio en Disco	20 gb
Banda Ancha	100 gb de transferencia al mes
Dominios	1 (o ilimitado si son redireccionados al mismo sitio)
Registro de Dominio	1
Subdominios	Ilimitado
Base de datos MySQL	Ilimitado
Tecnologías	FTP, CGI, PHP, Perl
Soporte	24 x 7 (telefónico)
Panel de Control	Si
Respaldo	Por hora y diario
E Commerce	Ilimitado
Supreme Support	Si
Soporte	Si
Garantía de reemplazo de hardware	Si
Mod Rewrite (para SEO)	Si
Secure Sockets Layer (SSL)	Si
Secure File Transfer (SFTP)	Si
Run Cron Jobs	Si
Cron Job Editor	Si
Reinicio instantáneo Vía Panel de Control	Si
Root Access	Si

- B. Soporte Técnico.- Se proporcionará el servicio de soporte que en Coordinación con TI de la Puesta en Marcha de la Plataforma de acuerdo a las mejores prácticas:
- Entrega de Usuarios y Contraseñas de todos los accesos.
 - Manual de uso de la plataforma.
 - Correo y proceso de contacto en caso de contingencia en la plataforma.
 - Proceso de solicitud de cambios y mantenimiento de la plataforma



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



- C. Nivel de Seguridad.- El proveedor debe establecer un sistema de seguridad de datos que contempla las siguientes características:
- a. Tecnología redundante para garantizar una fiabilidad máxima a todos los niveles.
 - b. Toda la información que se guarde en el hosting dedicado de Casa de Moneda de México, deberá estar hospedada en paralelo en dos centros de datos situados en diferentes lugares geográficos. De este modo, si alguno falla, los datos estarán siempre disponibles.
 - c. Se deberá proporcionar una conexión de banda de ancho ilimitada, para asegurar los tiempos de acceso y hacer que las aplicaciones de Casa de Moneda de México, sean más rápidas y seguras.
 - d. Contará con Certificado SSL y un Firewall externo, los datos que se generen en el sitio web de Casa de Moneda de México, deberán mantenerse a salvo en todo momento.
 - e. El proveedor deberá brindar protección de ataques externos a través de escaneos mensuales de las aplicaciones web, de la página de comercio electrónico de Casa de Moneda de México.
- D. Nivel de servicio.- El nivel de servicio del hospedaje del sitio de Casa de Moneda de México deberá estar cubierto por los siguientes puntos:
- a. La disponibilidad del servicio será del 99%
 - i. Disponibilidad = $(\text{tiempo mensual total} - \text{tiempo de indisponibilidad}) / \text{tiempo mensual total}$.
El tiempo de indisponibilidad comienza desde que se detectó la falla en el servicio por parte de la Entidad. Se reportará al centro de soporte la hora en que se detectó la falla del servicio.
 - ii. En caso de presentarse indisponibilidad en varias ocasiones durante el mes vigente, este tiempo se sumará, lo que contará como indisponibilidad mensual del servicio.
 - iii. Se considerará un centro de soporte para atención de incidencias 24x7
 - b. En materia de confidencialidad de la información se considerará lo siguiente:
 - i. La información que la Entidad entregue al proveedor así como la que se genere durante el proceso de contratación, de operación durante la vigencia del contrato y posterior al término del contrato, tendrá el carácter de confidencial. Para tal efecto se firmará un convenio de confidencialidad con Casa de Moneda de México a la firma del contrato.
 - ii. Toda la documentación que con motivo del contrato del servicio con Casa de Moneda de México, así como toda la información que se desarrolle, será propiedad exclusiva de Casa de Moneda de México, considerándose ésta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de Propiedad Industrial, debiendo guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito de Casa de Moneda de México.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



- iii. El proveedor se obliga a guardar bajo términos de confidencialidad y reserva la información de la cual pueda tomar conocimiento con relación a las operaciones, actividades o negocios de Casa de Moneda de México, o de cualquier otra que estuviera a su alcance como resultado del otorgamiento del servicio requerido; por lo que se obliga asimismo y a su personal, a cumplir con las condiciones establecidas por Casa de Moneda de México, mismo que se deberá incluir en la propuesta técnica debidamente firmada por su representante legal.
- c. En materia de protocolos de seguridad asociados al hosting se contemplan:
 - i. Secure Sockets Layer (SSL)
 - ii. Secure File Transfer (SFTP)



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



ANEXO TÉCNICO - PARTE F

SERVICIO DE REDISEÑO, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO LA VINCULACIÓN CON LA APLICACIÓN MÓVIL AL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA CASA DE MONEDA DE MÉXICO

- A. Se requiere que el servicio de mantenimiento y mejora de la plataforma de comercio electrónico que proporcione el proveedor incorpore la capacitación en el uso y operación de la plataforma.
- B. El proveedor entregará a Casa de Moneda de México, los perfiles que requiere para la aplicación del programa de capacitación que opere la plataforma.
- C. El proveedor definirá junto con Casa de Moneda de México, los objetivos que deberán cumplirse con la capacitación.
- D. El proveedor proporcionará el personal apto para recibir la capacitación en la operación de la plataforma, el programa de trabajo en capacitación de la plataforma, los horarios y tiempos, así como el capacitador de la misma.
- E. El proveedor junto con el personal asignado por Casa de Moneda de México, realizará un Manual de Operación de la plataforma, misma que deberá ser operado para cumplir con los objetivos definidos previamente.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



ANEXO TÉCNICO - PARTE G

SERVICIO DE REDISEÑO, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO LA VINCULACIÓN CON LA APLICACIÓN MÓVIL AL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA CASA DE MONEDA DE MÉXICO

- A. Se requiere que el servicio que proporcione el proveedor incorpore la Coordinación con TI de la Puesta en Marcha de la Plataforma de acuerdo a las mejores prácticas.
 - a. Entrega de Usuarios y Contraseñas de todos los accesos.
 - b. Manual de uso de la plataforma.
 - c. Correo y proceso de contacto en caso de contingencia en la plataforma.
 - d. Proceso de solicitud de cambios y mantenimiento de la plataforma

- B. El proveedor deberá proporcionar un sistema de mesa de ayuda con tickets de servicio/soporte para dar atención a cualquier solicitud de soporte técnico. Este sistema deberá estar disponible las 24 horas en internet.

- C. El proveedor deberá dar respuesta a cualquier solicitud de soporte en un periodo no mayor a 24 horas.



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



ANEXO TÉCNICO - PARTE H

SERVICIO DE REDISEÑO, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO LA VINCULACIÓN CON LA APLICACIÓN MÓVIL AL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA CASA DE MONEDA DE MÉXICO

Plan de Trabajo

Servicio	Actividad	Proceso	Responsable (s)
Rediseño y actualización de la plataforma de comercio electrónico de Casa de Moneda de México	Desarrollo	El Proveedor contará con un teléfono directo 01-800 para las solicitudes de servicio del eCommerce	El Proveedor
	Desarrollo	Casa de Moneda de México, entregará a El Proveedor el inventario de los productos que llevará el eCommerce	Casa de Moneda de México
	Desarrollo	El Proveedor generará las artes, wireframes, muckups para el eCommerce	El Proveedor
	Desarrollo	El Proveedor, entregará las artes, wireframes, muckups del eCommerce para aprobación	El Proveedor
	Desarrollo	Casa de Moneda contará con de 48 horas para enviar sus comentarios, cambios ajustes y correcciones sobre los artes, después de este tiempo El Proveedor dará por entendido que no hay ajustes	Casa de Moneda de México
	Desarrollo	Casa de Moneda de México proporcionará a El Proveedor la documentación entregada por la institución bancaria o una central de pagos por internet para la integración de cobros por internet.	Casa de Moneda de México
	Desarrollo	El Proveedor desarrollará la plataforma de comercio electrónico con base en los objetivos de Casa de Moneda de México	El Proveedor
	Desarrollo	El Proveedor integrara en la plataforma de e-Commerce las mejores prácticas de SEO, UX	El Proveedor
	Implementación	El Proveedor integrará en la plataforma de e-Commerce de Casa de Moneda de México el sistema de cobro con tarjeta de crédito y débito (American Express, Visa y MasterCard)	El Proveedor
	Implementación	El Proveedor dará mantenimiento a Aplicación Móvil en Dispositivos Móviles	El Proveedor



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



Servicio	Actividad	Proceso	Responsable (s)
		IOS y Android contemplando la interconexión bidireccional	
Vinculación con la plataforma ERP (Enterprise Resource Planning)	Documentación	Se documentará el proceso de mantenimiento y mejora mediante el cual la plataforma actual está integrada al proceso y sistemas de venta de la institución, ya sea este un ERP con el control del inventario en almacenes y tiendas, o un control del mismo.	Casa de Moneda de México
	Desarrollo	El Proveedor desarrollará el código para implementar la integración con el sistema	El Proveedor
Hospedaje de la plataforma de comercio electrónico de Casa de Moneda de México.	Documentación	Casa de Moneda de México entregará a El Proveedor un respaldo con la documentación de su plataforma actual	Casa de Moneda de México
	Documentación	Casa de Moneda de México entregará las analíticas de tráfico y consumo de recursos de la plataforma actual	Casa de Moneda de México
	Documentación	El Proveedor desarrollará la documentación sobre la plataforma tecnológica e infraestructura para aprobación de Casa de Moneda de México	El Proveedor
	Desarrollo	Casa de Moneda de México deberá entregar los cambios, ajustes y correcciones requeridos para la infraestructura	El Proveedor
	Desarrollo	El Proveedor configurará la infraestructura para la plataforma tecnológica	El Proveedor
	Documentación	El Proveedor entregará a Casa de Moneda de México la documentación con datos de acceso, administración y control de la plataforma tecnológica.	El Proveedor
Capacitación en el uso y operación de la plataforma electrónica a personal de Casa de Moneda de México	Documentación	El Proveedor documentará el desarrollo de la plataforma electrónica.	El Proveedor
	Documentación	El Proveedor documentará los procesos y casos de uso que se podrán realizar en la plataforma electrónica; tanto los correspondientes del Front-End para el público general, como también los correspondientes a la Interface de Administración	El Proveedor
	Documentación	El Proveedor entregará a Casa de Moneda de México una propuesta con fechas para	El Proveedor



CASA DE MONEDA DE MÉXICO CORPORATIVO



Servicio	Actividad	Proceso	Responsable (s)
		la capacitación del uso de la plataforma electrónica	
	Documentación	Casa de Moneda de México confirmará a El Proveedor la fecha elegida para impartir la capacitación	El Proveedor
	Capacitación.	El Proveedor impartirá la capacitación al personal designado por Casa de Moneda de México	El Proveedor