

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE PLATAFORMA DE ENVÍOS MASIVOS DE CORREOS ELECTRÓNICOS PARA CLIENTES INTERNOS

1. ANTECEDENTES

Metro de Santiago desea implementar un servicio de envío de contenido e información (emailing) masiva mediante canal de correo electrónico para sus trabajadores.

El servicio requerido es la implementación de un servicio de envío de contenidos por correo electrónico a todos los trabajadores de Metro de Santiago, el cual permita la entrega recurrente de información a través de un formato definido.

2. REQUERIMIENTOS, CONDICIONES Y CONSIDERACIONES GENERALES

El servicio deberá ajustarse estrictamente a los requerimientos técnicos expresados en las presentes bases. Por esta razón, Metro no considerará como técnicamente válidas aquellas ofertas que no se ajusten a lo solicitado.

El proceso de adjudicación considera la instalación, configuración, puesta en marcha y capacitación de la solución ofertada. De la misma forma, el oferente deberá asumir la responsabilidad de la mantención operativa de la plataforma durante la vigencia del contrato. Esta mantención operativa incluye todos los aspectos tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento de dicha plataforma.

El oferente será responsable de cada una de las actividades mencionadas en el párrafo anterior, además del software dispuesto en su oferta técnica. Todo el software involucrado en la operación de la plataforma y que sea responsabilidad operacional del oferente deberá mantenerse actualizado en cuanto a sus versiones.

Metro S.A. ha definido para la implementación de la solución un plazo máximo de 20 días hábiles para la puesta en marcha de la totalidad del servicio.

3. SERVICIO REQUERIDO

Metro, a través del área de Alineamiento y Gestión del Cambio de la Gerencia Corporativa de Clientes y Sostenibilidad, es responsable de gestionar y administrar las comunicaciones con los trabajadores de la empresa, por lo que requiere licitar el servicio de emailing masivo para entregar información en forma oportuna y eficiente, y controlar el servicio a través de métricas y reportes.

Para ello, el servicio en modalidad de arriendo de software (SAAS) debe contar con los siguientes entregables:

- Sistema web de envío de emailing.
- Licencias de para administrar y operar el sistema web de envío de emailing por 24 meses.
- Servicio de almacenamiento en la nube o hosting.
- Soporte del servicio de almacenamiento y sistema.
- Manuales y capacitación.

La base de datos de trabajadores o los datos que Metro estime pertinente y/o necesarios de compartir con el proveedor para la puesta en marcha u operación de la plataforma deberán ser tratadas con la máxima seguridad posible de acuerdo a las políticas de Metro. Para realizar este proceso previamente las partes deberán firmar un acuerdo de confidencialidad.

4. ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios considerados deben proveer una solución tecnológica que permita despachar de manera masiva y oportuna comunicaciones vía correos electrónicos.

Los correos a enviar deberán ser adaptables al diseño y contenido que Metro estime conveniente, sin ninguna restricción puesta por la herramienta de envío.

La herramienta de envío debe tener una interfaz amigable y poder ser administrada por personal de Metro sin un conocimiento técnico avanzado.

Todo el conocimiento necesario para manejar la plataforma o herramienta de envío se impartirá en las capacitaciones que son parte de la propuesta. Al final de dichas capacitaciones el personal de Metro deberá quedar totalmente facultado para la operación autónoma de la plataforma de despacho.

4.1. Funcionalidades

El sistema debe contemplar las siguientes funcionalidades, las que deben ejecutar los usuarios de Metro que administrarán el sistema:

4.1.1. Administración de plantillas

- Permitir cargar HTMLs diseñados por Metro en la plataforma de envío.
- Se requiere que la plataforma administre plantillas de correos en HTML responsivas para envío de emailing, y que puedan ser editadas por Metro.
- Asimismo, la plataforma debe permitir la carga de nuevas plantillas HTML desarrolladas directamente por Metro, a través de una función disponible en el sistema de emailing para los usuarios administradores o en su defecto se debe proveer de una modalidad de creación de plantillas a la medida de Metro sin la intervención de usuarios expertos en HTML avanzado.

4.1.2. Programación de despachos

- La plataforma debe permitir programación de despachos de emailing por mes, día y hora.

4.1.3. Administración de los datos de contactos

- El sistema debe contener como mínimo el registro del nombre del trabajador y el correo electrónico.
- El sistema debe permitir en forma manual y automática generar las altas y bajas de un contacto.
- Debe permitir administrar las altas, bajas, y bloqueo de cuentas de correo para todas las listas.
- Los datos de contacto se deben mantener actualizados a través de un servicio que se conecte con el servicio de alta y bajas de Metro de Santiago.

- El servicio debe identificar las cuentas de correo inexistentes para facilitar el filtro y la posterior modificación o eliminación las mismas.

4.1.4. Administrador de listas de correo o contactos

El sistema debe permitir la creación de listas de correo con grupos de contactos o correos electrónicos. Además, debe administrar los contactos y correos por diferentes categorías, las cuales pueden ser consultadas para conformar listas de correo (un correo o contacto puede tener más de una categoría).

4.1.5. Usuarios

- El sistema será administrado por al menos 5 usuarios.
- El sistema se debe integrar contra el SSO de Metro para realizar la autenticación de los usuarios. El sistema deberá administrar los perfiles y roles de acuerdo a sus funcionalidades.
- Los usuarios de esta plataforma serán personal no técnico, por lo que es importante la facilidad de uso que disponga el sistema, de manera que los usuarios no requieran habilidades avanzadas para modificar plantillas y/o realizar envíos.
- La capacitación es parte del proyecto y se deberá realizar durante el proceso de instalación a siete personas que Metro determine.
- El servicio debe incluir las licencias para cada uno de los usuarios.

4.1.6. Seguridad de la información y confidencialidad

La información a la cual acceda la empresa operadora de la solución implementada producto del presente proyecto, no podrá ser revelada o utilizada para otros fines distintos a la naturaleza de las tareas encomendadas. Además de lo anterior, la empresa operadora no podrá utilizar la plataforma instalada para acceder a otros sitios o segmentos de red de Metro, que no sean los propios de la naturaleza del servicio entregado.

4.1.7. Reportes y métricas

Envío en términos de los KPIs más habituales del canal emailing: tasa de apertura, tasa de rebote, dispositivo en el que se abrió el correo, tasa de clics, tasa de clics de apertura, tasa de conversión, horario de apertura, entre otros.

5. SERVICIO

5.1. Implementación del servicio

- Una vez adjudicado el servicio y firmado el contrato, la solución deberá ser implementada en un plazo no superior a 20 días hábiles para su operación
- El servicio de implementación deberá contemplar un periodo de pruebas, marcha blanca y capacitación a los usuarios que administrarán el servicio.

5.2. Licencias para administrar y operar el sistema web de envío de emailing por 24 meses

- Se requiere contar con acceso a 5 usuarios de acuerdo a la modalidad de licenciamientos SAAS. Deben incluir un administrador de perfiles y roles.

5.3. Servicio de almacenamiento en la nube o hosting

- Se debe contemplar el servicio de alojamiento y disponibilidad del sistema, además del envío a través de Internet por un periodo de 24 meses.
- Este servicio debe incluir soporte de 24x7 para atención de incidentes, y debe contar con una disponibilidad de 99% en un año.

5.4. Soporte del sistema

El oferente deberá contar con un canal de comunicación (teléfono y correo electrónico) que reciba los requerimientos de soporte y averías que se produzcan como parte de la operación diaria del sistema. Este servicio debe operar entre las 09:00 y las 18:00 horas de lunes a viernes, según lo establecido en el presente documento.

6. RESUMEN DE SERVICIOS

6.1. Condiciones mínimas del servicio

- Posibilidad de cargar HTMLs diseñados por Metro en la plataforma de envío.
- El sistema se debe integrar contra el SSO de Metro para realizar la autenticación de los usuarios. El sistema deberá administrar los perfiles y roles de acuerdo a sus funcionalidades.
- Capacidad de categorizar correos o contactos según las variables que Metro considere pertinentes.
- Reportes y métricas de cada envío en términos de los KPIs más habituales del canal emailing: tasa de apertura, tasa de rebote, dispositivo en el que se abrió el correo, tasa de clics, tasa de clics de apertura, tasa de conversión, horario de apertura, entre otros.

6.2. Volumen estimado

Se estima que el sistema arrancará con un volumen cercano 4.300 (cuatro mil trescientas) casillas de correo, para llegar durante el servicio a unos 5.300 (cinco mil trescientos). El volumen total de correos enviados no debería superar los 500.000 mensuales.

6.3. Ámbito tecnológico y seguridad

- La solución debe estar instalada en servidores dentro de una nube nacional.
- El servicio debe incluir el hosting de los HTMLs y de sus respectivas imágenes durante la vigencia del mismo. Una vez finalizado el contrato con el proveedor, el servicio de hosting deberá mantenerse por tres meses desde el término. Este período de servicio deberá ser parte de la propuesta y se pagará durante el periodo de vigencia del contrato.
- La velocidad de envío debe estar en un rango de entre los 5.000 a 10.000 correos por hora.
- La configuración de la plataforma debe cumplir con estándares anti-spam que permitan el correcto envío de las campañas y que los correos lleguen a las bandejas de entrada de los usuarios.

- Se utilizará un dominio especial que el proveedor deberá comprar en NIC Chile a nombre de METRO de manera de independizar este servicio de @metro.cl.
- Se requiere la capacidad de tolerancia a falla que permita que el sistema no quede inoperable por más de 30 minutos corridos.
- El sistema debe contar al menos con un sistema de respaldo diario.
- Las métricas y estadísticas de envío deberán ser almacenadas durante una ventana móvil de al menos un año.
- La solución debe proponer los certificados y protocolos de seguridad que cumplan con los lineamientos de desarrollo y seguridad de acuerdo al anexo Estándares Informáticos de Metro. Los costos de certificados y otros instrumentos son parte de la propuesta y corren por cuenta del oferente.
- La plataforma deberá permitir al menos dos niveles de perfiles de usuario: “admin”, con acceso a todas las atribuciones que la plataforma permita y “usuarios”, correspondiente a los operadores de la plataforma.
- La plataforma deberá contar con acceso seguro (HTTPS).
- La plataforma deberá contar con controles para cuentas de usuarios, calidad de las contraseñas, periodos de renovación y recuperación segura de éstas.
- La plataforma deberá contar con controles de acceso lógico para evitar el acceso de robots o ataques de similares características.
- La plataforma deberá contar con la capacidad de crear al menos tres usuarios trabajando en paralelo.
- La aplicación debe contar con sistema de auditoría que permita registrar la fecha, hora, usuario y acción realizada.
- No se permitirá el uso de cuentas genéricas: cada usuario del sistema de despliegue y sistema operativo que interactúe con la aplicación debe estar identificado.
- La solución deberá contar con protecciones para evitar que por esta vía lleguen correo del tipo phishing o correos con malware (ransomware).
- La solución deberá contar con protecciones para resguardar la confidencialidad de la información de Metro.

7. ENTREGA DE OFERTAS

Para efectos de esta licitación se requerirá la entrega de ofertas bajo el parámetro de un cobro mensual por servicios descritos en este documento. Si hubiera un costo inicial de setup, debe consignarse entre los pagos mensuales.

Metro se reserva el derecho de contratar los servicios señalados o de declarar desierta esta licitación.

Adicionalmente, se deja constancia que no habrá vínculo laboral, ni relación de dependencia o subordinación de ninguna especie entre la empresa asignada para el servicio y Metro.

8. PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIONES

La puesta en marcha y capacitación debe ser en un plazo máximo de 20 días hábiles una vez adjudicada la propuesta.

9. CONDICIONES DEL SERVICIO

El proveedor se obliga a:

- Entregar servicios y productos acorde con el requerimiento de Metro.
- Cumplir con todos los plazos estipulados en este documento y los que se puedan acordar posteriormente.
- Responder convenientemente para Metro, en caso de fallas en el sistema implementado.
- Asistir a las reuniones que Metro determine, relacionadas con los servicios de este documento. Estas reuniones serán programadas con un mínimo de 24 horas de anticipación.
- No hacer uso particular de los contenidos alojados en la plataforma, sin el consentimiento por escrito de Metro.
- En caso de ocurrir un incidente que afecte al sistema, ya sea por falla de equipos, software o redes, responder en un plazo máximo de una hora tras el reporte oficial de Metro, vía correo electrónico y/o teléfono, para generar el diagnóstico e iniciar plan de acción cuya implementación no debe tomar más de 24 horas. Este plan debe ser aprobado por el Administrador del Contrato, quien a su vez recibe conforme la solución implementada y da por finalizado el incidente.

9.1. REQUERIMIENTO DE SERVICEDESK

El oferente deberá contar con un canal de comunicación (teléfono y correo electrónico) que reciba los requerimientos de soporte y averías que se produzcan como parte de la operación diaria del sistema. Este servicio debe operar entre las 09:00 y las 18:00 horas de lunes a viernes, según lo establecido en el punto 5.4 de este documento.

10. MANTENCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

10.1. Mantenimiento preventivo

El oferente deberá considerar el mantenimiento preventivo semestral de la plataforma. Para la realización del mantenimiento preventivo el oferente enviará un plan de trabajo un mes antes de la ejecución de la actividad, el cual deberá ser aprobado por el Administrador de Contrato designado por Metro. Este mantenimiento cubre los siguientes aspectos: funcionamiento de la plataforma, respaldo de los datos.

10.2. Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo debe considerar la asistencia técnica en terreno de personal calificado ante cualquier eventualidad técnica que pueda presentar el sistema, las cuales serán notificadas por personal de Metro. Para ello, el oferente deberá disponer los medios de comunicación necesarios para el reporte de incidentes y/o averías los cuales podrán ser a través de teléfono, correo electrónico u otro que se estime conveniente.