

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, DEL CONTRATO DE “SERVICIO PARA EL MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LA WEB CORPORATIVA DE EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276.

1. Objeto

Egarsat en la actualidad dispone de una página web corporativa con el propósito de mantener informados a mutualistas, colaboradores y trabajadores de toda la actividad que lleva a cabo, en un formato ágil y de fácil acceso y con calidad de contenidos.

La Web Corporativa está desplegada en una máquina virtual de un servidor on premise en las instalaciones de Egarsat. La Web Corporativa de Egarsat está construida con el gestor de contenidos (CMS) Wordpress.

Egarsat no dispone de medios personales técnicos adecuados para cubrir las necesidades de realizar el mantenimiento de CMS, Servidor y mejoras evolutivas de la página web corporativa de Egarsat, por ello necesita contratar con una empresa externa los trabajos de mantenimiento de CMS, mantenimiento de servidor y mejoras evolutivas descritos en los siguientes apartados.

2. Alcance del servicio

Se requiere de un proveedor que pueda proveer de los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento del servidor
- Mantenimiento evolutivo
- Seguimiento del servicio

2.1. Mantenimiento correctivo

Por lo que respecta al mantenimiento correctivo: serán objeto de este apartado las actividades de programación orientadas a la resolución de incidencias operativas de funcionamiento y/o de seguridad de la web, incluyendo la corrección del código y/o actualización de la configuración existente para su resolución:

- Revisión del correcto funcionamiento del CMS con sus diferentes vistas instaladas <http://www.egarsat.es/>
- Corrección de errores reportados por Egarsat
- Corrección de errores de Seguridad y actualizaciones de seguridad del CMS. Egarsat realiza auditorías regulares de seguridad y todas las vulnerabilidades, ya sean del propio producto (Wordpress), o de los desarrollos realizados, deberán ser arregladas.
- La oferta deberá incluir mínimo 1 actualización anual de la plataforma y las que sean necesarias por temas mantenibilidad y seguridad.

Tanto en el mantenimiento evolutivo como en el correctivo es necesaria la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias en el entorno de PRE antes de la puesta en producción. La puesta en producción no podrá realizarse sin el consentimiento de EGARSAT.

2.2. Mantenimiento del servidor

Cubriría los siguientes aspectos:

- Monitorización de sistemas y actualizaciones de software en un servidor virtual destinado al alojamiento de un entorno Linux con PHP, MySQL, y Apache/NGINX para alojar Egarsat.es.
- Mantenimiento y actualizaciones del sistema operativo y software/paquetería instalado en el servidor.
- Monitorización 24x7 de disponibilidad y correcto funcionamiento de la conectividad del servidor de producción.
- Intervención para el reinicio de servicios o cambios de versiones en caso de posibles errores o bugs en los servicios, actualizaciones de software, solicitudes de reinicio por parte de desarrolladores, etc.
- 1 actualización anual del entorno de PRO al entorno de PRE (refresco del entorno entero).
- Actualización de módulos ya instalados y que tengan la licencia en vigor.
- Mantenimiento del servidor de PRE producción.

2.3. Mantenimiento Evolutivo

Por lo que respecta al mantenimiento evolutivo, se contempla la programación de nuevas funcionalidades solicitadas, derivadas de nuevos requerimientos y necesidades de las diferentes áreas usuarias por la evolución del negocio. También se contemplan cambios normativos legales (leyes, órdenes, acuerdos, etc.) o de normativas internas o integraciones con otros sistemas de información de Egarsat. En todo cambio deberá incluirse el análisis y la resolución de los impactos que puedan derivarse de su implementación. A continuación, se listan peticiones de evolutivos que se podrán solicitar durante la ejecución del contrato:

- Modificaciones de Textos de páginas estáticas con los textos facilitados por Egarsat en dos idiomas.
- Recomendación y asesoramiento sobre nuevas funcionalidades.
- Asegurar el cumplimiento de protección de datos RGPD
- Creación de un Calendario Laboral personalizable en versión castellano y versión catalana. <https://www.egarsat.es/calendario-laboral/>
- Creación de una Calculadora de autónomos según datos indicados por Egarsat. <https://www.egarsat.es/calculadora-de-autonomos/>
- Incorporación de todas las funcionalidades SEO necesarias para garantizar la continuidad y mejora del posicionamiento de Egarsat, teniendo en cuenta la experiencia de usuario, aplicando criterios de usabilidad tanto en diseño gráfico y contenidos, como en el diseño de navegación.
- Incorporación de Google analytics
- Análisis y adaptación de web Egarsat al cumplimiento en términos de accesibilidad del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Creación y/o propuesta de nuevas plantillas de nuevas páginas.
- Asesoramiento experto y mantenimiento en actualización de plugins de Wordpress.
- Propuestas de mejora y nuevos Plugins
- Desarrollo de API para dar información a los diversos portales Egarsat, ejemplo: Blog noticias, etc.

Los evolutivos se deberán validar primero en entorno PRE productivo.

2.4. Seguimiento del servicio

Mensualmente se realizará un Comité de seguimiento (por videoconferencia) con los siguientes asistentes:

- Responsable del contrato de Egarsat
- Supervisor del servicio de la empresa adjudicataria
- CIO de Egarsat

Será obligatorio presentar un informe de seguimiento del servicio mensual con el siguiente contenido:

- Resumen ejecutivo
- Revisión de los trabajos en el último mes: desglosado en incidencias y evolutivos
- Dedicación de horas detalladas por perfiles y trabajos realizados o en curso.
- Revisión de los trabajos en curso
- Peticiones en cartera
- Revisión de los ANS

Le corresponden al Comité de seguimiento las funciones de:

- Priorización de peticiones
- Revisión de los trabajos realizados en el último mes y validación de la factura
- Revisión de los ANS

3. Condiciones Generales de la Prestación del Servicio

3.1. Arquitectura e Infraestructura

Como se ha comentado anteriormente la web está construida sobre plataforma Wordpress instalado en una máquina virtual on premise en instalaciones Egarsat.

Actualmente se dispone de un entorno de PRE producción y un entorno de Producción con las mismas características. Los nuevos evolutivos, cambios de configuración, actualización de plugins, etc se deberán probar primero en PRE producción.

3.2. Herramienta de gestión del servicio

Para la correcta gestión de las incidencias y peticiones de servicio que Egarsat demande a la empresa adjudicataria, ésta deberá disponer de una herramienta de ticketing en formato web, mediante la cual las personas autorizadas por Egarsat podrán realizar sus peticiones y controlar el seguimiento de las mismas. Funcionalidades mínimas de la herramienta:

- Registro de incidencias
- Escalado de incidencias
- Clasificación en múltiples niveles de las incidencias (tipología, ámbito, criticidad ...)
- Control de los tiempos de tratamiento de las incidencias:
 - Apertura incidencias
 - Tiempo de respuesta
 - Tiempo de solución
- Elaboración de estadísticas básicas mensuales de calidad de servicio

- Sistema Basado en WEB
- Workflow de situación de peticiones
- Control de ANS

3.3. Tipos de peticiones del servicio

Existen tres tipos de peticiones en el servicio:

- **Incidencia:** mal funcionamiento de la plataforma. Cada incidencia deberá registrarse y tiene un tiempo de respuesta y resolución máximo en función de la criticidad. Ver la categorización de las incidencias y los ANS en el apartado 4º del presente pliego.
 - Se facturarán las horas dedicadas, a menos que haya sido una incidencia provocada por la empresa adjudicataria por una mala configuración, instalación o desarrollo en cuyo caso se considera garantía. Cualquier trabajo realizado por la empresa adjudicataria que provoque una incidencia posterior se considerará garantía y no se facturará.
- **Evolutivo:** petición de mejora sobre el sistema. La petición se deberá registrar:
 - El adjudicatario deberá responder en un máximo de 3 días laborables con estimación de la implementación de la mejora por perfiles y calendario tentativo.
 - Si Egarsat valida la estimación y el calendario, el adjudicatario empezará los trabajos. Esta validación vendrá de la persona designada por Egarsat, no de ninguno de los comités. En los comités se hará seguimiento de los evolutivos en curso o hechos.
 - El adjudicatario facturará las horas estimadas y aprobadas por Egarsat.
- **Soporte:** consulta de los usuarios funcionales o técnicos, sobre el sistema. Este tipo de petición también se registrará y deberá dar respuesta el adjudicatario en un máximo de 3 días laborables. Las consultas puntuales que requieran menos de una hora de esfuerzo por parte del adjudicatario no se facturarán.

4. ANS

EGARSAT clasifica los tipos de incidencia en:

- **Crítica:** caída total o parcial del sistema productivo que implica que no se proporcione servicio, afectando a la disponibilidad del servicio.
- **No Crítica:** cualquier otra incidencia que afecte leve o parcialmente a las funciones disponibles del sistema.

Los Indicadores de nivel de servicio se basan en el % de cumplimiento del indicador (M1) y que se aplica a los Acuerdos de Nivel de Servicio:

ACTIVIDAD	OBJETIVO / INDICADOR (M1)	
Tiempo resolución incidencias: el 90% de las incidencias crítica o no crítica deberán resolverse en menos de las horas indicadas en la siguiente columna o en el plazo ofertado por los licitadores	Crítica	<= 4 horas laborales
	No crítica	<= 12 horas laborales

5. Equipo de Trabajo

5.1. Personal necesario

El equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará formado por los siguientes perfiles:

- Un Supervisor del Servicio, con titulación oficial en Ingeniería superior. Formación en tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones. Experiencia mínima de 2 años supervisando servicios de mantenimiento de desarrollo de aplicaciones.
- Un Técnico de sistemas, ingeniero en informática o equivalente, con un mínimo de 2 años manteniendo sistemas Wordpress.
- Un analista/programador Wordpress, ingeniero en informática o equivalente, con un mínimo de 2 años de experiencia en desarrollo de proyectos en Wordpress
- Diseñador Gráfico y experto en UX con un mínimo de 2 años de experiencia de diseño gráfico y maquetación web.
- Experto en SEO y posicionamiento Web con un mínimo de 2 años de experiencia de optimización en posicionamiento web.

El adjudicatario deberá proveer de los equipos necesarios para que los perfiles puedan desarrollar su actividad.

Los cuatro perfiles técnicos deberán reunir en su conjunto un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico mencionado anteriormente.

5.2. Lugar y horario de realización de los trabajos

En el momento de la prestación del servicio, se exigirá a los adjudicatarios, en su caso, la aportación de las infraestructuras informáticas, espacios, licencias de desarrollo y cualquier otro componente o medio técnico necesario para la realización de los trabajos.

El horario de soporte al servicio será de 8:00 a 17:30h.

Se prevé que el servicio se realice desde las instalaciones del adjudicatario. Egarsat ofrecerá una conexión VPN para el acceso securizado al servidor.

5.3. Rotación del equipo

No podrá ser superior a la dedicación de horas del 10% trimestral (sin incluir el Supervisor del servicio). Una rotación superior a dicho % estará sujeto a las penalizaciones correspondientes incluidas en el anexo 11 de los pliegos.

6. Facturación del servicio

Los trabajos se facturarán de forma mensual:

- Horas dedicadas por perfil para cada incidencia/soporte durante ese mes (que no sean garantía)
- Horas estimadas por evolutivo por perfil, si el evolutivo ha sido implementado durante ese mes

El mantenimiento del servidor se facturará de forma anual. Al inicio del contrato y de cada anualidad.

En relación a la facturación será de aplicación lo dispuesto, en su caso, en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del registro de facturas en el sector público, y en la Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

El adjudicatario estará obligado a presentar su facturación en formato de factura electrónica según lo previsto en dicha normativa. Estas facturas deberán ajustarse al formato vigente establecido por el Ministerio de Hacienda que deberá estar actualizado en función de la normativa vigente en cada momento, descrito mediante el esquema XSD (XML Schema Definition) y publicado en la página web <http://www.facturae.es>. La factura deberá firmarse electrónicamente con un certificado electrónico reconocido. Las facturas deberán remitirse al Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Estado (FACE) <https://face.gob.es/es/>.

A estos efectos, y en caso de ser de aplicación dicha normativa al adjudicatario, en la factura deberán indicar a la Mutua como destinatario con los siguientes códigos:

Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT

El pago de los servicios se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria.

Firmado digitalmente por Emilio Salas (Jefe del Departamento de Proyectos y Desarrollo)