

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL CONTRATO DE “SUSCRIPCIÓN A LICENCIAS Y SERVICIOS DE, DESARROLLO, INTEGRACIÓN, PUESTA EN PRODUCCIÓN Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276”

## 1. Introducción

La tecnología RPA (Robotic Process Automation - Automatización Robótica de Procesos), permite la automatización de actividades repetitivas y manuales, optimizando los tiempos de respuesta, eliminando los posibles errores internos consecuencia de la manipulación manual, y permitiendo enfocar a los recursos humanos en tareas que aporten mayor valor a la organización.

A finales de 2018, Egarsat adoptó la tecnología de RPA de forma exitosa con el producto UiPath. Se han robotizado una serie de procesos internos y se necesita mantener estos procesos y seguir robotizando otros.

## 2. Objeto del Contrato

El presente pliego tiene por objeto “suscripción a licencias y servicios de desarrollo, integración, puesta en producción y mantenimiento integral de la plataforma de procesos automatizados mediante tecnología RPA”.

### 2.1 Lote 1: Suscripción Licencias plataforma UiPath

El suministro a contratar son las licencias necesarias para la plataforma. Concretamente:

- 1 Licencia UiPath - Flex - Automation Developer - Named User: licencia para disponer de la herramienta para que Egarsat pueda desarrollar robots.
- 2 Licencias UiPath - Flex - Unattended Robot: licencia para cada robot que se desee desplegar. Un robot puede encadenar varios procesos.

Será requisito indispensable que los suministros ofertados se ajusten a los descritos, pues es el licenciamiento que EGARSAT ya dispone en la actualidad.

El adjudicatario de este lote solo se encargará de poner a disposición de Egarsat las Suscripciones de las licencias comentadas de forma anual. El primer año del contrato deberá poner a disposición de EGARSAT las licencias al día siguiente de la firma del contrato por parte del Órgano de Contratación de EGARSAT y no antes del 26 de mayo de 2025. Para los años siguientes, se van a ir renovando año a año teniendo en cuenta esta fecha.

Las licencias deberán incluir actualizaciones periódicas sin costo adicional para garantizar que el software se mantenga al día con las últimas mejoras y parches de seguridad.

El soporte del producto lo dará el fabricante directamente y las incidencias serán gestionadas por el adjudicatario del lote 2 que será también el responsable de la realización de todas las tareas necesarias para la actualización de las nuevas licencias en la infraestructura EGARSAT.

EGARSAT no deberá realizar ninguna modificación en su infraestructura para que la suscripción

sea efectiva.

## 2.2 Lote 2: Servicios de desarrollo, integración, puesta en producción y mantenimiento integral de la plataforma de procesos automatizados

### 2.2.1 Alcance:

El alcance de los servicios de este contrato es el siguiente:

- Desarrollo de procesos automatizados: se incluye el análisis, diseño, programación y puesta en producción de los procesos que Egarsat piense en automatizar.
- Mantenimiento de procesos automatizados: mantenimiento de todos los procesos automatizados. Ya sea procesos nuevos desarrollados durante este contrato o existentes.
- Mantenimiento integral de la plataforma: se incluye el mantenimiento integral de la plataforma incluyendo los servidores y actualizaciones de producto UIPath

### 2.2.2 Requisitos técnicos de la plataforma:

#### Entornos de trabajo

Actualmente se dispone de una instalación on Premise con las siguientes máquinas:

- 1 servidor para el orquestador (entorno productivo)
- 1 máquina virtual con la licencia de robot desatendido. Esta máquina encadena varios procesos.
- 1 máquina virtual para el entorno de desarrollo para la construcción de nuevos robots / procesos.

### 2.2.3 Metodología del desarrollo de procesos:

Se seguirá la siguiente metodología:

- Estudio del proceso: el responsable de desarrollo hará una petición de un proceso a automatizar. El proveedor del servicio tipificará el proceso en función de la complejidad (ver más adelante las tablas que se utilizarán). El responsable de desarrollo debe autorizar la estimación realizada.
- Con la estimación autorizada, el proveedor del servicio hará el diseño y desarrollo del proceso en el entorno de desarrollo. Convocando las reuniones que considere necesarias con los usuarios clave
- Pruebas en el entorno de desarrollo de forma conjunta con usuarios de Egarsat. Validación de las pruebas por parte de Egarsat.
- Pase a producción del proceso en la máquina del robot una vez Egarsat de su aprobación
- Mantenimiento y seguimiento del proceso.

#### Estimaciones de procesos

Para poder medir la complejidad de un proceso, se ha utilizado una metodología de medición basada en parte en puntos/función. Se ha establecido una serie de funciones que puede tener un proceso a automatizar y se le han asignado unos puntos base. Para poder estimar el proceso, se debe revisar la tabla de funciones y sumar los puntos de aquellas funciones que van a ser necesarias para programar el proceso.

El adjudicatario utilizará la siguiente tabla para determinar el número de puntos del proceso en cuestión:

**Tabla de funciones**

	<b>Puntos</b>
Logarse en aplicaciones Web / standalone	1
Logarse con certificado Web	2
Navegación Web / Aplicación	1
Navegación Web / Aplicación actualizando datos	2
Descarga de ficheros de una aplicación	1
Subir ficheros a una aplicación	1
Llamada a una API WS	2
Mover ficheros o carpetas	1
Procesar datos estructurados de documentos	2
Leer y escribir de BD	2
Realizar cálculos con datos	2

Ponemos el siguiente ejemplo de estimación del proceso existente en Egarsat de carga del fichero parte RED:

<b>Proceso carga Parte RED</b>	
Logarse con certificado Web	2
Navegación Web / Aplicación	1
Descarga de ficheros de una aplicación	1
Mover ficheros o carpetas	1
Logarse en aplicaciones Web / standalone	1
Navegación Web / Aplicación	1
Subir ficheros a una aplicación	1
<b>TOTAL:</b>	<b>8</b>

En función de los puntos estimados se determina la complejidad del proceso (y la tarificación del mismo) según la siguiente tabla:

<b>Complejidad robots</b>	<b>Puntos Mínimo</b>	<b>Puntos máximo</b>	<b>Importe máximo</b>
Trivial	0	5	1.980,00 €
Muy Simple	6	7	3.300,00 €
Simple	8	10	4.620,00 €
Sencilla	11	12	6.600,00 €
Media	13	15	8.800,00 €
Moderada	16	18	13.200,00 €
Media Alta	19	23	16.500,00 €

En el ejemplo antes mostrado estaríamos hablando de 8 puntos, categorizado como "Simple".

Para la estimación del presupuesto de la licitación se ha tenido en cuenta desarrollar un robot simple, uno sencillo y uno medio para cada año. Pero esto puede no ser así en el contrato ya que Egarsat no ha concretado que procesos quiere robotizar

#### 2..2.4 Mantenimiento

Dentro del contrato, está prevista una bolsa de 192 horas / año para el mantenimiento de los procesos en producción. En este importe no se contempla la evolución de los procesos si no mantenimiento correctivo y perfectivo.

El importe anual imputado de mantenimiento a un proceso no puede superar el 15% de la estimación del proceso inicial. Si lo supera, no se facturará el importe adicional ya que se considerará que el proceso no estaba bien implementado.

Este importe de mantenimiento se facturará a mes vencido por las horas dedicadas. En los informes de seguimiento se justificará el detalle de dedicación de estas horas.

El importe de mantenimiento es un importe opcional, si no hay tareas justificadas de mantenimiento para los procesos no se facturará este importe.

A modo orientativo se hace un listado de los procesos actuales a los que el licitador deberá dar mantenimiento:

- Automatización de generación de facturas, firma electrónica y subida a FACE
- Descarga y subida de diferentes ficheros de la seguridad social de forma automatizada.
- Descarga e incorporación al sistema de varios ficheros de afiliación

#### 2.2.5 ANS

Se establecerán unos tiempos de primera respuesta y unos tiempos máximos de resolución de las incidencias en función de su nivel de criticidad, de tal forma, que aquellas que tengan un impacto elevado en la operativa deberán ser resueltas en unos plazos inferiores.

Las incidencias pueden ser de robots en concreto o de la plataforma. El proveedor deberá analizar y diagnosticar el problema. Si la incidencia está relacionada con el producto UIPath contactará con el fabricante directamente en nombre de Egarsat.

Resolución de incidencias: Los tiempos de primera respuesta y resolución de estos servicios se establecen en función de la criticidad de la incidencia:

- Incidencia crítica: Incidencias con impacto alto o muy alto sobre el servicio que se está prestando, suponiendo una interrupción del mismo, imposibilitando la ejecución de los procesos.
- Incidencia grave: Supone la reducción de las capacidades del servicio en algún ámbito particular del mismo, no existiendo métodos alternativos que permitan realizar las mismas funciones.
- Incidencia leve: Supone la reducción de las capacidades del servicio en algún ámbito particular del mismo, existiendo métodos alternativos que permitan realizar las mismas funciones.

Criticidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
<b>Crítica</b>	2 horas	24 horas
<b>Grave</b>	4 horas	48 horas
<b>Leve</b>	12 horas	96 horas

Se considerará que una incidencia está resuelta cuando la funcionalidad afectada haya sido restaurada y el sistema o proceso funcione correctamente.

### 2.2.6 Organización del proyecto

Con carácter general, Egarsat controlará, mediante la figura de un Coordinador de Proyecto, el cumplimiento los plazos establecidos en los pliegos, así como la calidad y la adecuación de los servicios objeto de este contrato y la ejecución del proyecto según la metodología comentada.

#### Comité de Seguimiento

Estará formado por Consultor Senior Procesos/Negocio por parte de la empresa adjudicataria, el Responsable PMO Egarsat por parte de Egarsat y los miembros de Dirección de Sistemas de Información que Egarsat designe.

Este comité se encargará del día a día del proyecto. Resuelve las incidencias y conflictos menores que aparecen a lo largo de la vida del proyecto. Se reunirá normalmente de forma mensual.

Asimismo, cuando sea necesario, se podrá invitar a las reuniones del Comité de Seguimiento a los miembros del equipo de proyecto necesarios para tratar en profundidad determinados temas.

El Consultor Senior Procesos/Negocio será el encargado de hacer las convocatorias y de levantar acta de las reuniones de este Comité.

### 2.2.7 Recursos Humanos

Se requerirán los siguientes perfiles:

#### Coordinador/a del servicio

*Conocimientos titulación y conocimientos previos:*

Ingeniería Técnica o Grado en Informática, Telecomunicaciones, Matemáticas, Física o afín

- Experiencia en más de 4 años como jefe de proyectos TIC
- Experiencia de más de 2 años en proyectos RPA

*Tareas/Responsabilidades:*

Será el perfil encargado de tener el conocimiento técnico y la experiencia profesional suficiente en metodologías de gestión y prestación de servicios de soporte, gestión de grupos humanos y administración de proyectos, para dirigir de manera eficaz a los miembros del equipo de trabajo y servir de interlocutor y responsable de la empresa adjudicataria frente a Egarsat.

#### Consultor/a Senior Procesos/Negocio

*Conocimientos titulación y conocimientos previos:*

Ingeniería Técnica o Grado en Informática, Telecomunicaciones, Matemáticas, Física o afín

- Experiencia de más de 3 años en proyectos RPA
- Experiencia de más de 2 años en analista funcional en proyectos de desarrollo

Tareas/Responsabilidades:

Será el perfil encargado de la elaboración del documento del diseño del proceso, y de liderar la especificación funcional de la automatización.

#### **Desarrollador/a de robots**

*Conocimientos titulación y conocimientos previos:*

Formación Profesional - Grado Superior del ámbito de competencias de las Tecnologías de la Información

- Experiencia de más de 2 años en proyectos RPA
- Experiencia de más de 2 años en librerías de automatización web (opensource y/o comerciales).

Tareas/Responsabilidades:

Será el perfil encargado de desarrollar los procesos a automatizar, trabajará conjuntamente con el consultor senior procesos

Egarsat podrá requerir durante la ejecución del contrato la documentación para comprobar que el personal asignado cumple con los requerimientos en el pliego y con lo ofertado por el contratista.

#### **Rotación del equipo**

En caso de modificaciones en los integrantes del equipo de trabajo durante la ejecución del proyecto se deberá solicitar aprobación de Egarsat. Egarsat verificará que los nuevos integrantes cumplan con la experiencia requerida a nivel de CV y titulaciones y, en su caso, con las certificaciones y experiencia ofertadas.

En índice de rotación del equipo no podrá ser superior al 10% trimestral. Una rotación superior al % establecido estará sujeta a las penalizaciones correspondientes incluidas en el anexo 11 de los pliegos.

#### **2..2.8 Garantía**

Todos los trabajos desarrollados en cualquiera de las fases del proyecto estarán garantizados durante un periodo de un año en todos los aspectos imputables a un mantenimiento correctivo. El coste de la resolución de las incidencias de desarrollos en garantía no se imputará a Egarsat, siempre y cuando el origen de las mismas esté ocasionado exclusivamente por el adjudicatario.

### **3. Facturación del servicio**

**Lote 1:** Facturación anual del suministro, una vez configurada la licencia en la instalación Egarsat.

**Lote 2:** Facturación mensual:

#### **Desarrollo de procesos**

Se facturará cada proceso una vez puesto en producción. El importe será el estimado al inicio

del desarrollo del proceso.

Mantenimiento

Se facturará por dedicación mensual a mes vencido.

Será necesario detallar un informe de horas dedicadas en mantenimiento por proceso.

El importe facturado en horas de mantenimiento a un proceso no puede superar el 15% de la estimación del proceso inicial.

*Firmado por Emilio Salas (Responsable de Desarrollo de la Dirección de Sistemas de EGARSAT)*

