

ANEXO N° 3:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN A LICENCIAS Y LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN, PERSONALIZACIÓN, DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y LICENCIAMIENTO DEL PORTAL OFICINA VIRTUAL DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276, EXP. 19/SER/30.

1. Objeto del Contrato

El objeto del contrato consiste en el proyecto de instalación, diseño, desarrollo y mantenimiento de una plataforma que de soporte a la oficina virtual para Egarsat Mutua Colaboradora con la Seguridad Social n° 276, enfocada a erigirse como punto único de acceso para todos sus públicos externos, a saber Empresas, Asesorías laborales, Trabajadores protegidos y Autónomos, así como a empleados de Egarsat MCSS N° 276 que gestionan empresas mutualistas, de acuerdo con las características que figuran en este pliego y con el fin de:

- Agilizar la relación con sus mutualistas digitalizando procesos que actualmente son manuales y presenciales.
- Mantener y mejorar los servicios que se prestan digitalmente, evolucionando el portal de acuerdo con los nuevos requisitos operativos.
- Analizar y adaptar la arquitectura tecnológica del portal a las necesidades operativas actuales y futuras de la Entidad.
- Permitir acceso a la información y documentación personal del usuario almacenada en nuestro ERP Medico.

1. Lote 1: Suscripción Enterprise de Liferay

El servicio a contratar en este lote es una Suscripción de Liferay DXP 7.1 de tipo Enterprise con un nivel de soporte Gold en un horario de atención de 5 días a la semana, 8 horas al día (de 9:00 a 18:00, CET time) por un total de 4 años de duración. Concretamente:

- Liferay DXP Subscription - Gold Non-Prod Sizing 1: para entorno de preproducción
- Liferay DXP Subscription - Gold Prod Sizing 1: para entorno de producción

También se suministrará licencia para entorno de desarrollo que en este caso es gratuita por el fabricante.

Cada uno de estos entornos podrá ser incluido en la categoría Sizing 1 de Liferay, lo que da la posibilidad de tener un tamaño de la instancia de Liferay por entorno de hasta 8 vcpus por instancia / entorno.

El adjudicatario de este lote solo se encargará de poner a disposición de Egarsat la Suscripción de Liferay DXP 7.1 de forma anual y durante los 4 años de duración inicial del contrato. El soporte del producto lo dará el fabricante directamente y las incidencias serán gestionadas por el adjudicatario del lote 2.

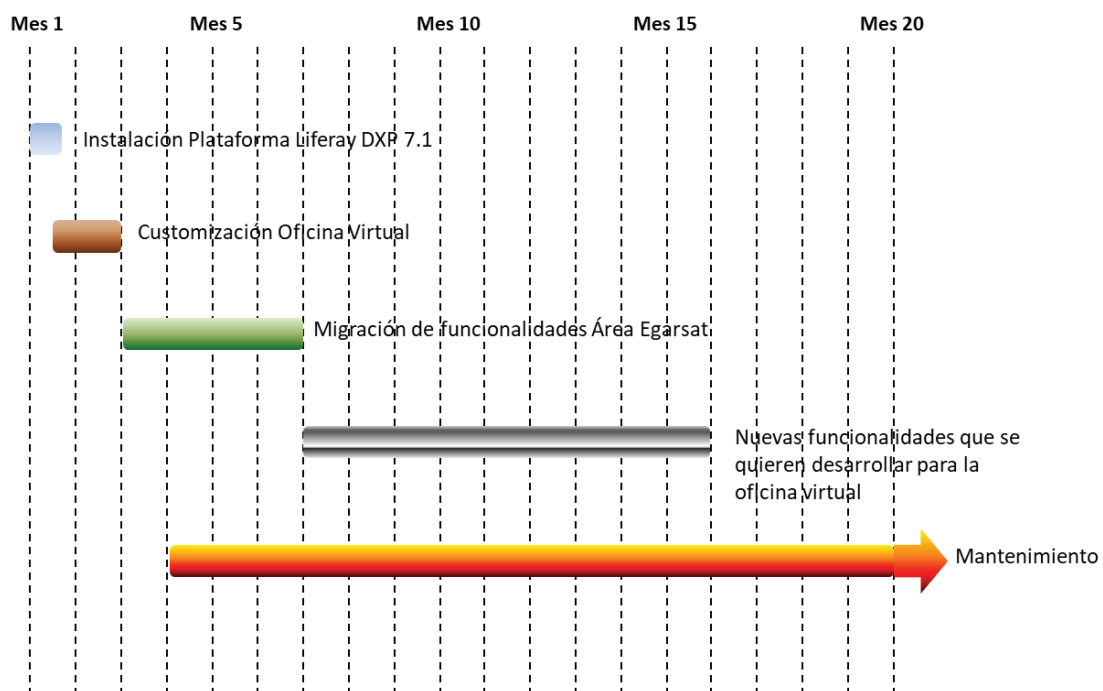
2. Lote 2: Servicios de instalación, personalización, desarrollo, mantenimiento del portal Oficina Virtual

2.1 Alcance

El alcance de los servicios a prestar en este lote constará de las siguientes fases:

- Instalación Plataforma Liferay DXP 7.1
- Customización Oficina Virtual
- Migración de funcionalidades Área Egarsat
- Nuevas funcionalidades que se quieren desarrollar para la oficina virtual
- Mantenimiento de la plataforma una vez esté en producción

El planning tentativo de estas fases es el siguiente:



Instalación Plataforma Liferay DXP 7.1

En este apartado se describe el alcance de la instalación de la plataforma Liferay DXP 7.1 en Egarsat. Se crearán 2 entornos como mínimo (pre producción y producción).

Se define la siguiente propuesta de configuración inicial de la plataforma a cerrar en esta fase:

- Servidor aplicaciones: Tomcat 9.0
- Base de Datos del Portal: MySQL 5.7
- Sistema Operativo: a elegir entre el licitador y Egarsat entre: RedHat Enterprise Linux 7,

SUSE Enterprise Linux 12, Oracle Linux 7, CentOS 7, Debian 9
Se prevé que esta fase tendrá una duración de dos semanas aproximadamente.

Composición del equipo de trabajo por parte del adjudicatario para esta fase:

Perfil	Dedicación	Horas estimadas
Coordinador del servicio	A demanda	
Consultor de producto	Completa	16
Consultor de sistemas	Completa	40

Customización de la Oficina Virtual

En esta fase del proyecto se trata de sentar las bases del nuevo portal oficina virtual sobre el que se construirá toda la funcionalidad. Será necesario realizar las siguientes tareas:

- Creación del portal Oficina Virtual en la plataforma Liferay DXP 7.1
- Diseño del portal: el licitador proporcionará una propuesta de diseño para establecer como mínimo:
 - Página inicio sin login
 - Página login
 - Página inicio logado
 - Elementos comunes: formularios de búsqueda, página de resultados,...
 - Formas de navegación
- Estas propuestas de diseño se adecuarán al diseño existente de la página web de Egarsat y las indicaciones del departamento de diseño de Egarsat.
- Implementación de los temas y las páginas base en Liferay necesarios para el diseño definido en el apartado anterior
- Definición requisitos arquitectura del proyecto
 - Entornos: se prevén tres entornos mínimos: desarrollo/local, preproducción y producción. En esta fase se montan los entornos correspondientes.
 - Plataforma de desarrollo: se definirán las herramientas de desarrollo a utilizar durante el proyecto: como el IDE (entorno de desarrollo integrado), sistema de control de versiones, herramientas de trasposos de versiones entre entornos.
 - Estándares de integración
 - Estándares de desarrollo: se definirán los frameworks de desarrollo a utilizar para las diferentes capas que sean compatibles con la plataforma Liferay DXP 7.1. Oracle JDK 8
 - Requisitos de seguridad: se definirán los requisitos de seguridad a nivel técnico para cumplir las especificaciones de seguridad definidas en el apartado de características de la plataforma - seguridad

Diagrama: Propuesta inicial de arquitectura objetivo del portal



Se prevé que esta fase tendrá una duración de un mes y medio aproximadamente.

Composición del equipo de trabajo por parte del adjudicatario para esta fase:

Perfil	Dedicación	Horas estimadas
Coordinador del servicio	A demanda	
Consultor de producto	Parcial	80
Especialista en Usabilidad	Completa	120
Diseñador Web / Maquetador	Completa	120
Arquitecto Liferay / J2EE	Completa	80

Migración de funcionalidades Área Egarsat

Actualmente egarsat dispone de un portal Área Egarsat con la que podemos compartir información con nuestros mutualistas de forma instantánea y personalizada.

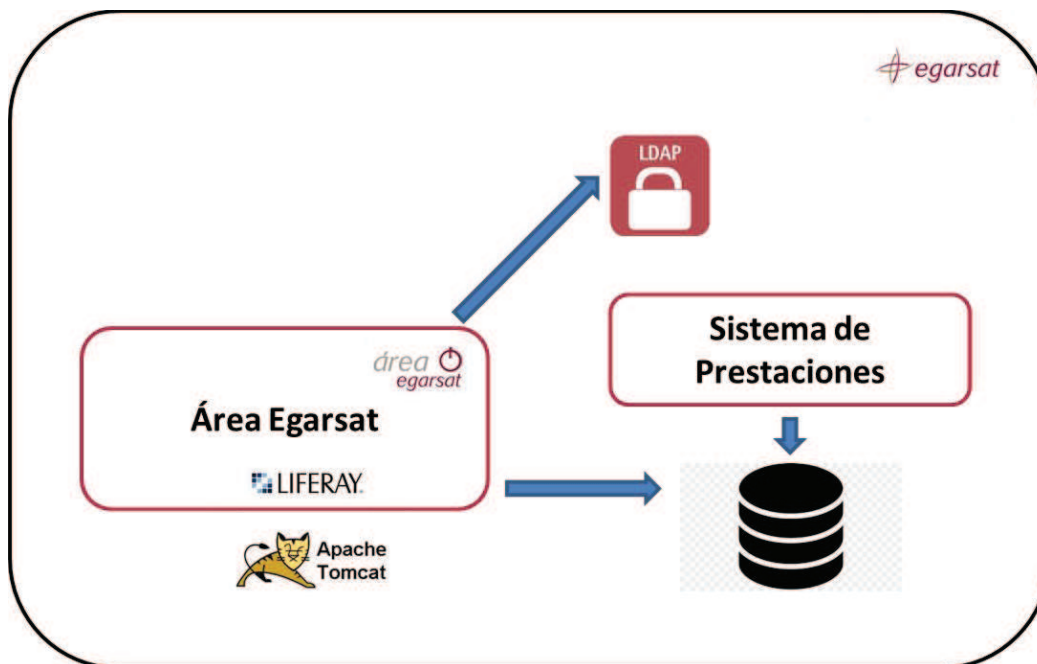
Las funcionalidades actuales son:

- Visualización de Bajas en curso
- Visualización de Bajas producidas en un periodo

- Visualización de Accidentes sin baja pendientes de comunicación oficial
- Visualización de Accidentes sin baja
- Visualización de Altas en un periodo
- Visualización Informe de incapacidad temporal
- Visualización Informe Absentismo
- Tramitar partes proforma de accidentes
 - Con Baja
 - Sin Baja
 - Remesa de partes con Baja
 - Remesa de partes sin baja
 - Listados
- Visualización de Informe previo de deducciones
- Acceder a formularios y documentación
- Tramitar la solicitud de Bonus de Prevención con certificado digital
- Solicitar botiquines
- Solicitar tarjetas SAM
- Acceder a la calculadora de Prestaciones
- Solicitar información a PRL
- Acceder a servicios de valor añadido: materiales divulgativos de PRL
- Gestionar avisos por email
 - Comunicación de BAJA/ALTA de contingencia profesional
 - Comunicación Accidente sin baja
 - Expediente de ITcc remitido a la Inspección Médica
 - Dictamen de la Inspección del Servicio Público de salud
 - Resolución del INSS
 - Informe de seguimiento bajas ITcc
 - cambio de leve a grave
 - Informe previo de deducciones de I.T. Mensual
- Gestionar la información: exportación de listados a Excel, campos de las consultas ordenables.
- Evolución de la cartera de empresas de este colaborador (para el perfil asesor laboral)
- Formulario de Incidencias - contacto por incidencias - Dirigido a Calidad
- Solicitud de Bonus

Gestión del Volante de Asistencia

Arquitectura e integraciones actuales:



El Área Egarsat es un portal de Liferay versión CE 6.1.3 sobre servidor de aplicaciones Apache Tomcat.

Las funcionalidades están implementadas en portlets utilizando frameworks como hibernate y struts.

Las integraciones de que dispone son:

- Con el Active Directory corporativo
- Accede directamente tanto de lectura como de escritura a la base de datos del sistema de prestaciones

Todos los sistemas están alojados en infraestructura Egarsat.

Se prevé que esta fase tendrá una duración de cuatro meses aproximadamente.

Composición del equipo de trabajo por parte del adjudicatario para esta fase:

Perfil	Dedicación	Horas estimadas
Coordinador del servicio	A demanda	
Consultor de producto	A demanda	40
Arquitecto Liferay / J2EE	A demanda	40
1er Analista / Programador Liferay / J2EE	Completa	400
2º Analista / Programador Liferay / J2EE	Completa	400

Nuevas funcionalidades

Perfiles que deberá tener la oficina virtual:

- Asesoría Laboral (AL) - Usuarios colaboradores que gestionan empresas afiliadas a Egarsat
- Empresa (EM) - Usuarios de una empresa afiliada a Egarsat perfil RRHH o Gerencia
- Grupos de Empresa (GE) - Usuarios que gestionan grupos de empresas
- Autónomo (A) - Usuarios dados de alta en Régimen Especial de Trabajadores Autónomos y que están adheridos a Egarsat
- Trabajador Protegido (TP) - Usuarios empleados de empresas afiliadas a Egarsat
- Empleado de Egarsat: Usuarios internos de Egarsat que gestionan empresas, grupos de empresas mutualistas y asesores laborales de Egarsat

A continuación se describe una propuesta de posibles nuevas funcionalidades para la Oficina Virtual:

- Alta en la Oficina Virtual
 - Presencial: formulario para dar de alta con validación email o SMS. Proceso de validación posterior por parte de Egarsat.
 - Online: con certificado digital (DNI). Alta automática
 - Petición de representación de empresa. Formulario para petitionar representación de un usuario a una empresa (como asesor o representante). Validación y asignación de la empresa por parte de Egarsat.
- Visualización de datos propios: todos los datos del usuario, tanto los personales como los de empresa, deberán ser extraídos del sistema de prestaciones actual de Egarsat (habrán datos que se guardaran en el propio portal). En caso de no estar completado alguno de los campos descritos a continuación, se deberán mostrar diferenciados, indicando así al usuario la necesidad de cumplimentarlos.
 - Solicitud de rectificación: derecho arco. Se deberá propagar los cambios por todos los sistemas.
 - Visualización y solicitud de modificación de datos personales y propagación por todos los sistemas: (todos los perfiles)
 - Nombre (No editable)
 - Apellidos (No editable)
 - DNI (No editable)
 - Teléfono de contacto
 - Email (Preferiblemente personal para comunicaciones relativas a datos médicos o prestaciones personales)
 - Dirección
 - C.P.
 - Provincia
 - Cargo
 - Visualización y solicitud de modificación de datos de empresa
 - Nombre (No editable)
 - CIF(No editable)

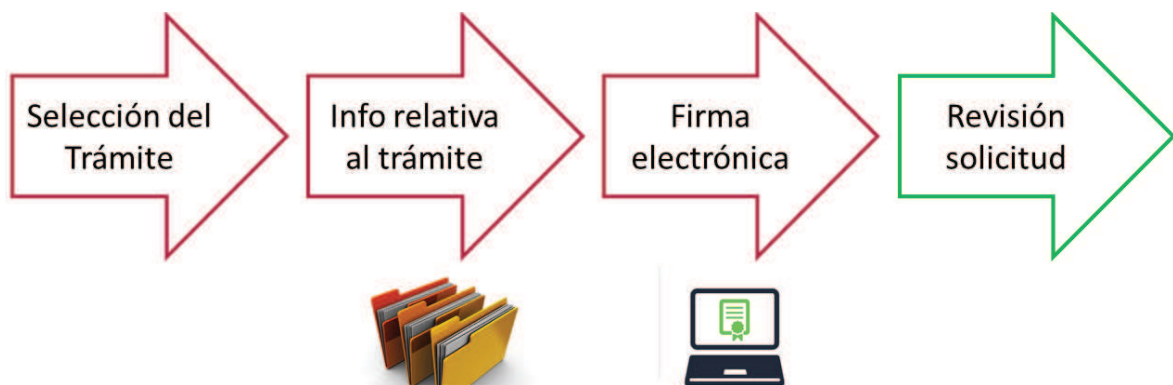
- Cargo (No editable)
 - Teléfono de contacto
 - Email (de empresa para datos relativos a la administración de la empresa)
 - Dirección
 - C.P.
 - Provincia
- Datos de contacto de su centro Egarsat asignado: (NO Editable)
 - Nombre
 - Teléfono
 - Dirección
 - CP
 - Provincia
- Preferencias de notificación (Para Empresa - Asesoría Laboral - Grupo de Empresas - Autónomo - Trabajador):
 - El usuario deberá poder configurar su preferencias de notificación en un apartado de ajustes, donde indicará de qué trámites quiere ser notificado y como quiere ser notificado (SMS - E-mail).
 - Las notificaciones que podrán seleccionar los usuarios son iguales que en el actual Área Egarsat:
 - Comunicación de BAJA/ALTA de contingencia profesional de un trabajador
 - Comunicación Accidente sin baja de un trabajador
 - Expediente de ITcc remitido a la Inspección Médica
 - Dictamen de la Inspección del Servicio Público de salud
 - Resolución del INSS
 - Informe de seguimiento bajas ITcc
 - Cambio de leve a grave
 - Informe previo de deducciones de I.T. Mensual
 - Este apartado solo hará el mantenimiento de estos datos ya que el envío como tal lo están realizando otros sistemas.
- Visualización de servicios dados de alta:
 - Posibilidad de solicitar alta de servicios como: Courier, SAM, Newsletter al día
 - Posibilidad de consultar a que servicios se está dado de alta y darse de baja de los mismos. Nota: solo aplica para las nuevas altas ya que para estos servicios actualmente no se dispone de servicio centralizado)
- Descarga documento adhesión (Para Empresa - Asesoría Laboral - Grupo de Empresas - Autónomo)
 - Acceso, visualización y descarga del documento de adhesión/afiliación - Accesible a través de nuestro sistema de prestaciones
- Solicitud de Botiquines: ampliar la funcionalidad migrada con las siguientes características:
 - Solicitud de Botiquín Debe permitir a los perfiles indicados la solicitud de los botiquines. Se deberá contrastar la solicitud según los datos de que disponemos

- en nuestro sistema de prestaciones para delimitar las autorizaciones según:
- Número de trabajadores de la empresa
 - Solicitudes anteriores
 - Numero de botiquines solicitados
 - Manual del uso de Botiquín: Visualización y descarga del manual de uso del botiquín
 - Listado del contenido de Botiquín: Visualización y descarga del listado informativo sobre el contenido del botiquín en nuestro sistema de prestaciones
- Volante de asistencia (Para Empresa - Grupo de empresas - Autónomo): en el momento en que se produce un accidente de trabajo la empresa tiene la obligación de emitir un volante de asistencia
 - Se debe permitir la generación del documento, seleccionando al trabajador/es afectado/s, enviando una copia automáticamente al centro asistencial propio o concertado donde será atendido, y en caso de tener la empresa más de un centro de trabajo, copia a aquellos que la empresa seleccione.
 - El envío de este volante deberá generar un ID para poder dar seguimiento al proceso de asistencia del trabajador, tanto si genera baja como si no. Este seguimiento se deberá poder visualizar mediante el perfil de empresa mutualista y mediante el perfil de empleado Egarsat.
 - La generación del volante debería activar recordatorio a la empresa de la obligación legal de comunicar a través del sistema Delt@/CoNTA
 - Visualización del resumen de historial de visitas (Trabajador): un listado de visitas con la siguiente información: Fecha | especialidad | causa (AT/IT) | centro de visita (con link a centro) | médico de referencia | acciones
 - Consulta, visualización de pruebas diagnósticas por imagen: (Rx/TAC/Reso) y sus correspondientes informes (Para el Trabajador). Una vez realizada la prueba diagnóstica pertinente, el paciente deberá tener acceso a su visualización ya sea en la pantalla del ordenador o del dispositivo móvil. Las imágenes o secciones de imágenes (TAC/Resonancia) mostradas en la a través de esta plataforma serán en formato jpg o png si se detecta que está accediendo por dispositivo móvil, para uso exclusivo del paciente. Esto no excluye el formato DICOM para uso médico si está consultando desde un PC.
 - Visualización y descarga de informes médicos generados: Una vez generado y subido por parte del médico el informe al gestor documental, la oficina virtual deberá activar un aviso enviado por SMS o email, así como un aviso de notificación dentro de la misma plataforma, para que el paciente pueda visualizar y, si es preciso descargar, el documento en cuestión. Esta opción deberá permitir añadir o quitar la imagen de la prueba del informe médico mediante indicación del paciente.
 - Coordinación con la consulta: (Para el Trabajador):
 - Visualización del calendario de próximas visitas incluyendo visitas médicas, sesiones de rehabilitación y pruebas programadas. Deberá contener la siguiente información: Fecha - Hora - Centro de Visita - Mapa de ubicación - Dr. con quien

- tiene concertada la visita / Fisio - Teléfono de contacto
- Solicitud de Reprogramación de citas concertadas dentro de unos parámetros concretos. Así en casos de seguimiento de baja:
 - Solo se deben permitir solicitudes con un mínimo de 2 días de antelación
 - Solo se deben permitir solicitudes por motivos concreto seleccionables a través de un checkbox: Citación INSS - Juzgados - Hospitalización familiar.
 - Solo se deben permitir solicitudes de cambio cuando se pueda adjuntar un documento acreditativo de la justificación, el cual quedará archivado en el gestor documental relativo del paciente y deberá ser visible por parte de los empleados de Egarsat involucrados en este proceso.
 - Por parte de Egarsat se enviará un Correo certificado/ E-mail certificado/SMS Certificado al paciente para reprogramar - La ejecución de esta parte del contrato será realizada por parte de un proveedor con quien Egarsat ya tiene contrato, el adjudicatario de la presente licitación deberá configurar los parámetros pertinentes para activar el envío del comunicado.
 - Trámites: (Para el Trabajador)
 - Gestión de Bajas Médicas
 - Consulta y descarga de los comunicados de Baja / Alta / Confirmación - incluyendo medidas de seguridad como la firma digital y marca de agua COPIA en todos los documentos.
 - Envío de documentación por parte del paciente a la mutua según requerido por Egarsat. A tal efecto se habilitará un espacio en el gestor documental Alfresco ligado al historial del paciente en cuestión en EKON.
 - Solicitud de prestaciones: Para Trabajador - Asesoría Laboral - Autónomo:
 - Inicialmente se querrá tener en cuenta las siguientes prestaciones: Incapacidad Temporal derivada de contingencias profesionales y comunes, Riesgo durante el Embarazo, Riesgo durante la Lactancia Natural, Cuidado de Menores afectados por Cáncer u otra Enfermedad Grave, Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos, Invalidez, Muerte y Supervivencia derivadas de contingencia profesional
 - Inicio del trámite de solicitud de las prestaciones gestionadas por Egarsat y Solicitud de Pago Directo según el siguiente flujo de trabajo:
 - Introducir los datos correspondientes a la solicitud de cada trámite autorellenando los campos posibles a través de conexión con nuestro sistema de prestaciones y rellenando manualmente aquellos que no tenemos informados en nuestra base de datos.
 - Registrar la solicitud en el sistema con identificador único para garantizar la trazabilidad del trámite
 - Adjuntar los documentos requeridos si los hay.
 - Estos documentos deberán archivar en el gestor documental de Egarsat vinculado a la cuenta de este usuario, abriendo un espacio único para ese trámite concreto.
 - Los documentos han de poderse visualizar por parte del usuario de la plataforma y por parte de los empleados de Egarsat involucrados en el

proceso de la solicitud.

- El sistema ha de permitir la firma electrónica de la solicitud y documentos anexos solicitados mediante certificado/s digital/es aceptado/s por parte de Egarsat.
- En caso de no disponer de certificado digital para la firma del documento, el sistema ha de posibilitar que una vez cumplimentado el trámite, el usuario visualice y descargue la solicitud para posteriormente firmarla y cargarla en el sistema para continuar con el proceso de solicitud.
- Se ha de permitir al usuario consultar el estado de su/s solicitud/es en cualquier momento a través de la plataforma, gestionando el intercambio de información entre este sistema y los existentes y cambiando automáticamente el estado de la solicitud vinculado a las diferentes fases administrativas realizadas por los empleados de Egarsat a través de nuestro Sistema de Prestaciones
- Ya que la solicitud pasará por diferentes estados desde el inicio del trámite el usuario ha de poder configurar a través de la plataforma notificaciones/avisos vía SMS o E-mail, según petición del interesado, relativas al estado de su solicitud.
- El solicitante debe poder enviar una comunicación a la empresa en caso de requerir documentación por parte de esta, para completar su solicitud de prestación.
- La comunicación, que será estándar, ha de poder activarse a través de un icono al lado del documento en cuestión que se enviará por defecto al correo electrónico informado de la empresa mutualista.
- La comunicación incluirá la posibilidad de visualizar y descargar el/los documento/s requerido/s por parte de la empresa mutualista
- El sistema posibilitará la carga del documento al gestor documental de Egarsat a través de un link proporcionado en la comunicación enviada a la empresa.
- Ej. Prestación REL: Certificado de empresa para la solicitud de la prestación o Declaración empresarial sobre la inexistencia de otro puesto de trabajo compatible con el estado de la trabajadora
- La plataforma ha de poder archivar en una carpeta única de nuestro gestor documental la documentación perteneciente a cada uno de los trámites, siendo cada trámite identificable a través de un ID único.



- Partes de accidentes (Para Empresa - Asesoría Laboral - Autónomo):
 - Estudiar para la generación de partes con baja y sin baja actual, integración con sistema Delt@ / CoNTA para su posterior envío actual
 - Los partes han de estar parcialmente autorellenados con los datos informados de que disponemos en nuestro sistema de prestaciones
 - Posibilidad de guardar como borrador la generación de partes iniciada
- Agregar a los Informes ya migrados (Para Empresa - Asesoría Laboral):
 - Posibilidad de visualizar y descargar un informe relativo a los Accidentes de trabajo calificados como Rehusado. Este debe contener la siguiente información:
 - Nombre y apellidos trabajador
 - Fecha de accidente
 - Datos de Accidente (vinculado a registro volante de asistencia)
 - Fecha de rehúse
 - Motivo de rehúse
- Servicio de asistencia al extranjero:
 - Creación de un canal de información para asistencia en el extranjero donde se incluya:
 - Solicitud certificado para viajar (existen 3 modelos): Cumplimentación automática mediante desplegable de trabajadores pertenecientes a la empresa solicitante, del documento que acredita la cobertura asistencial a nivel mundial del por motivo de accidente o enfermedad relacionada con la práctica profesional.
 - Información sobre los trámites a realizar antes de desplazarse - Apartado con editor de texto para mostrar información sobre los trámites a realizar antes de desplazarse
 - Información sobre los trámites en caso de accidente en el extranjero. Apartado con editor de texto para mostrar información sobre los trámites a realizar en caso de accidente en el extranjero
 - Consejos en caso de desplazamiento al extranjero - Apartado con editor de texto que permita insertar imágenes e incrustar videos.
- Relativo al servicio de Prevención de Riesgos Laborales: Apartado donde se incluirán los datos relativos a los servicios prestados por parte del departamento de Gestión Preventiva de la entidad, según lo detallado a continuación, los requerimientos funcionales varían dependiendo del servicio:
 - Apartado de Talleres/Jornadas/Campañas: apartado editable donde se permita realizar una descripción informativa de distintos ítems así como insertar fotos/videos y contenga un link a una página web donde el usuario podrá inscribirse al evento de su elección. Este apartado en la web será solo accesible para empresas mutualistas. Este apartado se configurará con la gestión de contenidos propia del portal
 - Taller simulación envejecimiento
 - Taller de Alcohol y drogas
 - Taller de percepción al volante
 - Gamificación

- Empresa saludable
- Wearables
- Seguridad vial
- Otros
- Apartados informativos: sección dedicada a la divulgación de contenidos de PRL, este apartado deber permitir la incrustación de videos, edición de textos e inserción de imágenes y links. Este apartado también se configurará con la propia gestión de contenidos del portal:
 - Enlaces a recomendaciones sustancias peligrosas
 - Incrustación de videos de reconstrucción de accidentes de trabajo en Realidad Virtual
 - Publicaciones sobre Coordinación de Actividades Empresariales
- Cuestionarios: sección con cuestionarios para conocer la percepción de las empresas y trabajadores sobre distintos aspectos del trabajo. Estas encuestas serán generadas desde la propia plataforma, y el apartado ha de permitir la edición de textos, incrustación de videos e inserción de imágenes.
 - Cuestionario sobre viabilidad de aplicar teletrabajo en la empresa
 - Cultura
 - Riesgos del puesto
 - Riesgos Psicosociales
 - Análisis del entorno
 - Tipos de trabajo
 - Seguridad vial
 - Cuestionario para valorar nivel de dependencia a la tecnología
 - Encuesta para conocer percepción de trabajadores en áreas de Nuevos Riesgos Laborales
 - Encuesta para conocer percepción RRHH en áreas de Nuevos Riesgos Laborales
- Informes N-printing: apartado donde las empresas podrán acceder a informes descargables en formato .pdf. Estos informes se hacen con la herramienta N-Printing, vinculada al BI Qlick Sense, se realizará una integración para que el portal pueda comunicarse con esta herramienta para indicarle que modelo de informe y que empresa tiene que generar el documento y recuperarlo a posteriori. Serán links que permitirán la descarga de informes personalizados para la empresa consultante sobre:
 - Análisis accidente de trabajo
 - Comparativa CNAES Siniestralidad
 - Comparativa CNAES Enfermedad Profesional
 - Estudios comparativos
 - Certificados de Siniestralidad
- Sección de preguntas frecuentes de este apartado creado a partir de la gestión de contenidos del propio portal
- Integración y despliegue de mashups existentes de Qlik para Edatacare, vela y calculadora de costes. Los mashups son mini aplicaciones web que se conectan con Qlik, deberán ser traducidos a portlets e integrados dentro el propio portal

- Para el perfil asesor laboral se deberá de añadir:
 - Estadística global y filtrable por empresa y CCC
 - N° de trabajadores
 - Cuota IT-AT
 - Cuota IMS AT
 - Deducciones IT AT

Se prevé que esta fase tendrá una duración de diez meses aproximadamente.

Composición del equipo de trabajo por parte del adjudicatario para esta fase:

Perfil	Dedicación	Horas estimadas
Coordinador del servicio	A demanda	
Consultor de producto	A demanda	40
Arquitecto Liferay / J2EE	A demanda	40
1er Analista / Programador Liferay / J2EE	Completa	1520
2o Analista / Programador Liferay / J2EE	Completa	1520

Mantenimiento

Tras la primera puesta en producción y una vez pasada la fase de migración de funcionalidades detallada en punto 3.1 del presente pliego, la plataforma pasará a estar en fase de mantenimiento.

Una vez la plataforma está en mantenimiento el objetivo es que la plataforma se mantenga estable y en funcionamiento, por lo que cualquier incidencia que se produzca ya sea de infraestructura o de software deberá ser gestionada por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá cubrir el servicio integral del sistema desde la instalación y configuración de la plataforma, hasta el nuevo desarrollo de funcionalidades así como atender cualquier incidencia en producción ya sea un problema

- De infraestructura
- De customización de la plataforma.
- De desarrollo
- O del propio Liferay: en este caso deberá gestionar la incidencia con el fabricante.

Se estima una duración de esta fase de dos años y medio hasta finalización de contrato.

Esta fase incluye aquellas actuaciones o modificaciones oportunas para corregir el funcionamiento incorrecto de la plataforma ya sea la aparición de errores técnicos o por comportamiento funcional erróneo.

Composición del equipo de trabajo por parte del adjudicatario para esta fase:

Perfil	Dedicación	Horas estimadas (*)
Coordinador del servicio	A demanda	
1er Analista / Programador	A demanda	1500
Liferay / J2EE		

(*) las horas estimadas no son anuales, son desde que termina la fase anterior hasta que finaliza el servicio (mínimo 2 años)

Las actuaciones a realizar son:

- Análisis y diagnóstico de incidencias y sus causas.
- Compromiso de solventar las incidencias en un periodo de tiempo determinado en función de la criticidad de las mismas (ver ANS)
- Implantación de soluciones eventuales, si procede, hasta la corrección definitiva.
- Realización de las correcciones definitivas y pruebas de las mismas.
- Implantación de la corrección definitiva.
- Apoyo en todo momento a los usuarios durante el periodo de corrección de incidencias.
- El tiempo de respuesta para solventar las incidencias e implementar las soluciones relativas al mantenimiento correctivo no podrá sobrepasar nunca las 16 horas laborables.

La comunicación de las incidencias se hará vía CAU de Egarsat y el adjudicatario dispondrá de acceso a la herramienta de ticketing de Egarsat para atender las incidencias. Esta herramienta dispone de las siguientes funcionalidades:

- 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

Disponibilidad del Servicio

Entre las 9:00 h y las 18:00 h de lunes a jueves y los viernes de 9:00 a 15:00 h durante todos

los días laborables del año. La falta de servicio durante este tramo horario estará sujeta a las penalizaciones correspondientes incluidas en el contrato.

ANS

EGARSAT clasifica los procesos de negocio en:

- Crítico (sin ser exhaustivo):
 - Incidencias de seguridad o protección de datos (acceso a información sensible por parte de usuarios no autorizados)
 - Incidencias que afecten a la productividad de Egarsat (cualquier incidencia relacionada con las agendas)
 - Funcionalidades que requieran de inmediatez (volante de asistencia)
 - etc...
- No Crítico: otros procesos.

EGARSAT definirá al inicio del servicio el conjunto de procesos críticos.

Las incidencias pueden ser:

- Bloqueando: El sistema no permite la operativa y no existe otro medio-operación manual por ejemplo-que permita realizarla (el portal está caído)
- No Bloqueando

En función de esta clasificación, que EGARSAT formalizará al inicio del servicio, se establecen los ANS del servicio de apoyo.

Esquema de prioridades incidencias:

Clasificación	Prioridad
Peticiones de Correctivo Bloqueando de proceso crítico	Prioridad 1
Peticiones de Correctivo Bloqueando de proceso No crítico	Prioridad 2
Peticiones de Correctivo No Bloqueando de proceso crítico	Prioridad 2
Peticiones de Correctivo No Bloqueando de proceso No crítico	Prioridad 3

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 con Prioridad 1, 2 o 3	Prioridad 1	<= 8 horas

ACTIVIDAD	OBJETIVO / INDICADOR (M1)	
deberán resolverse en menos de las horas indicadas en la siguiente columna o en el plazo ofertado por los licitadores	Prioridad 2	<= 16 horas
	Prioridad 3	<= 40 horas

Se aplicará una deducción en el importe mensual del contrato por importe igual al porcentaje de incumplimiento respecto el % definido como objetivo en los ANS y multiplicado por el importe mensual del servicio y por el coeficiente (CO):

CO = 0,20 por incidencia Prioridad 1

CO = 0,10 por incidencia Prioridad 2

CO = 0,05 por incidencia Prioridad 3

Importe Mensual a Deducir (IMD) en EUR

Nivel de cumplimiento Objetivo (NAO) en%

Nivel de desempeño Real (NAR) en%. Es el nivel de cumplimiento alcanzado por el contratista a final de cada mes.

Importe mensual del servicio (IMS) en EUR. Es el importe resultante de aplicar los precios unitarios ofertados a las horas mensuales realmente efectuadas por el contratista.

Así pues, se calculará un IMD para cada uno de los indicadores utilizando la siguiente fórmula:

$$IMD = (NAO - NAR) \times IMS \times CO$$

2.2 Características globales de la plataforma

La nueva plataforma oficina virtual deberá tener las siguientes características:

- Integración con Google Analytics & Google Tag manager para poder analizar datos de uso de la plataforma
- Plataforma con diseño responsive para ser accesible tanto desde PC, como móvil o tableta. Debe visualizarse en los navegadores habituales (Explorer, Chrome, Firefox, Safari)
- Integración con la plataforma de gestión documental Alfresco instalada en Egarsat.
- Integración con la plataforma de Lleida.net para el envío de SMS/emails certificados
- Integración con la plataforma de BI QlikSense tanto a nivel de Mashup como a nivel de n-printing
- Integración con una plataforma de firma electrónica. En la actualidad no disponemos aún de esta plataforma, pues irá en función de aquella que se adecúe mejor a los requisitos y trámites realizables a través de la nueva oficina virtual.
- Estándares: el portal deberá cumplir con los siguientes estándares:
 - WCAG 1.0
 - Los HTML y CSS servidos por el portal deberán poder ser validados por las herramientas del W3C
- Seguridad: el Adjudicatario deberá desarrollar en materia de seguridad todas las modificaciones se requieran sobre el sistema, que permitan el cumplimiento del LOPD y

RGPD, así como garantizar protección contra las 10 vulnerabilidades sobre aplicaciones Web que marca OWASP. En todas las comunicaciones se utilizarán protocolos HTTPS tanto del propio portal con el usuario, como de las comunicaciones con Web Service contra otros sistemas.

2.3 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.

Es necesario que los licitadores detallen en sus propuestas entregadas la organización que proponen para el proyecto. La estructura propuesta debe incluir como mínimo la figura del coordinador de proyecto del adjudicatario, que será el interlocutor único entre el adjudicatario y Egarsat para todos los temas relacionados con la gestión y ejecución del contrato.

Comité de Dirección

El comité de dirección del proyecto será mixto, formado por los siguientes integrantes de ambas organizaciones:

Por parte de egarsat

- Director de Sistemas de Información
- Director Gestión del Mutualista
- Responsable PMO egarsat
- Responsable de Transformación Digital de egarsat (Product Owner)

Por parte de la empresa adjudicataria

- Coordinador del Proyecto

Sus funciones serán las de supervisar la marcha del proyecto y la toma de decisiones que afecten al objetivo y alcance del mismo. Para ello el Coordinador del Proyecto por parte del adjudicatario asistirá a las reuniones de este Comité siempre que sea requerido por cualquiera de sus miembros. En estas ocasiones será el mismo, el responsable de levantar el acta de dichas reuniones y el responsable de la elaboración de la documentación de seguimiento del proyecto necesaria

El Comité de Dirección se reunirá normalmente una vez al mes de forma presencial, aunque se podrá convocar con carácter extraordinario siempre que se considere necesario.

Comité de Seguimiento

Estará formado por Coordinador del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, el Product Owner por parte de Egarsat y los miembros de Dirección de Sistemas de Información y Gestión del Mutualista que Egarsat designe.

Se encarga 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 quincenal.

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 Coordinador del Proyecto será el encargado de hacer las convocatorias y de levantar acta de las reuniones de este Comité.

2.4 Metodología

Se desea utilizar metodología SCRUM para las fases de Migración de Funcionalidades y Nuevas Funcionalidades que se quieren desarrollar para la oficina virtual definidas en el punto 3.1 del presente pliego.

Se ha decidido utilizar esta metodología ya que los requisitos están definidos de forma general y pueden ir surgiendo modificaciones según se vaya avanzando en el proyecto. Así, se requerirá ir entregando funcionalidades poco a poco en producción, definiendo las prioridades de las funcionalidades sobre la marcha de acuerdo a las necesidades de la organización.

Los roles definidos serán los siguientes:

- **Product Owner:** Responsable de transformación digital de Egarsat, quién definirá los requisitos de todos los departamentos de Egarsat y marcará las prioridades. Los requisitos se irán añadiendo al Product Backlog y se acordará una herramienta para almacenarlos.
- **SCRUM master:** este perfil lo proporcionará la dirección de sistemas de Egarsat. Actuará como facilitador, gestionando con los diferentes interlocutores los obstáculos que se encuentre el equipo de trabajo para completar sus tareas.
- **Equipo de trabajo:** los perfiles por parte del adjudicatario definido previamente en apartados anteriores para cada fase.

Se define que las iteraciones (Sprint) serán de dos semanas, se realizarán las siguientes reuniones para cada Sprint:

- **Planificación de la iteración**
 - Selección de requisitos: el product owner propondrá los requisitos candidatos a ejecutarse en ese sprint.
 - Planificación de la iteración: el equipo de trabajo en función de las estimaciones de los requisitos y su capacidad de trabajo, indicará lo que será capaz de absorber ese sprint.
- **Ejecución de la iteración:** se valorará si realizar reuniones de seguimiento cortas (Daily Standup) y la periodicidad de las mismas.
- **Retrospectiva:** el equipo de trabajo presentará lo implementado durante ese sprint.

2.5 Recursos Humanos

Como se detalla en las fases definidas en el punto 3.1 del presente pliego, se requerirán los siguientes perfiles:

Coordinador del servicio

Necesidad: a demanda

Conocimientos titulación y conocimientos previos:

Titulación profesional superior. Formación en tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones.

- Experiencia en gestión de proyectos de implantación de portales web durante al menos 3 años
- Experiencia supervisando servicios de mantenimiento de desarrollo de aplicaciones durante al menos 3 años

Tareas/Responsabilidades:

Máximo responsable del contrato por parte del adjudicatario. Se encarga de asegurar el cumplimiento de los plazos acordados, así como la calidad y la adecuación de los servicios objeto de este contrato, el reporting y el Staffing de recursos.

Arquitecto Liferay / J2EE

Necesidad estimada: 160 horas

Conocimientos titulación y conocimientos previos:

Titulación profesional superior. Formación en tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones.

Experiencia mínima de 4 años como arquitecto en Proyectos o Servicios del ámbito de Arquitectura de aplicaciones en entornos J2EE / Liferay.

Tareas/Responsabilidades:

- Máximo responsable técnico por parte del adjudicatario.
- Definirá los requisitos arquitectura del proyecto
- Dará soporte técnico al equipo durante todo el proyecto.
- Revisará que se sigan las guías definidas (requisitos definidos al inicio)
- Asegurará el cumplimiento de las normas, políticas y mejores prácticas establecidas.

Consultor de producto

Necesidad estimada: 176 horas

Conocimientos titulación y conocimientos previos:

Titulación profesional superior. Formación en tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones.

Experiencia como consultor experto en proyectos de implantación de portales web en tecnología Liferay durante al menos 2 años

Tareas/Responsabilidades:

- Máximo experto en plataforma Liferay por parte del adjudicatario.
- Definirá los requisitos arquitectura del proyecto conjuntamente con el arquitecto
- Implementará los layouts, themes y demás componentes del portal
- Definirá como crear dentro el portal todos los elementos estándares de Liferay: encuestas, contenidos, listas...
- Dará soporte técnico al equipo durante todo el proyecto.

Dos Analistas/Programadores J2EE/Liferay

Necesidad estimada: 5340horas

Conocimientos titulación y conocimientos previos:

Titulación profesional superior. Formación en tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones.

Experiencia mínima de 3 años como analista / programador en proyectos de desarrollo en portales Liferay i J2EE

Tareas/Responsabilidades:

- Realizar la toma de requisitos, identificando los casos de uso y el detalle de los mismos.
- Realización de documentación técnica y funcional en base a estos requisitos
- Desarrollo de las funcionalidades con los requerimientos funcionales y técnicos definidos
- Realizar las pruebas funcionales del sistema o dar soporte a las mismas
- Realizar traspases de componentes (portlets) entre entornos
- Atender las incidencias que surjan durante la prueba del sistema o una vez estén en producción.
- Controlar el seguimiento de las incidencias.

Diseñador Web / Maquetador

Necesidad estimada: 120horas

Conocimientos titulación y conocimientos previos:

Grado en diseño. Experiencia en la construcción de sitios web

Tareas/Responsabilidades:

- En coordinación con el departamento de comunicación de Egarsat se encargará de asegurar la coherencia estética entre la nueva oficina virtual y el resto de plataformas digitales de Egarsat

Especialista en Usabilidad

Necesidad estimada: 120horas

Conocimientos titulación y conocimientos previos:

Título de especialización en usabilidad y/o diseño UX. Experiencia en diseño de portales web preferiblemente desarrollados a través de Liferay

Tareas/Responsabilidades:

- Creación de wireframes, mapa de sitio y guion gráfico.
- Organizar la arquitectura de la información

Consultor de sistemas

Necesidad estimada: 40horas

Conocimientos titulación y conocimientos previos:

Titulación profesional superior. Formación en tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones. Experiencia en proyectos de implantación y mantenimiento correctivo y evolutivo de portales web en tecnología Liferay

Tareas/Responsabilidades:

- Dedicación en la instalación y mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma, esto es, sistemas operativos y todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios solicitados.
- Realizar la toma de requisitos, identificando los casos de uso y el detalle de los mismos.
- Desarrollo de las funcionalidades con los requerimientos
- Garantizar el correcto funcionamiento de los servicios solicitados, durante toda la vigencia del contrato

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.

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.

Personal certificado

Los perfiles Analista / Programador Liferay / J2EE aportados a lo largo de toda la duración del contrato deberán estar al corriente de las certificaciones a las que se haya comprometido el adjudicatario, y acreditarlas cuando Egarsat lo considere necesario.

Conforme a lo establecido en el Anexo 14, es motivo de resolución de contrato el incumplimiento de los compromisos adquiridos en relación a las certificaciones de los perfiles de Analista / Programador Liferay / J2EE

2.6 Facturación del servicio

Lote 1: Facturación anual del servicio

Lote 2: Facturación por fases

Instalación Plataforma Liferay DXP 7.1

Se facturarán las horas dedicadas al finalizar la fase

Customización Oficina Virtual

Se facturarán las horas dedicadas al finalizar la fase

Migración de funcionalidades Área Egarsat

Como el trabajo está organizado en Sprints. Se facturarán las horas dedicadas al Sprint al finalizar el mismo.

Nuevas funcionalidades

Como el trabajo está organizado en Sprints. Se facturarán las horas dedicadas al Sprint al finalizar el mismo.

Mantenimiento

Se facturará de forma mensual a mes vencido las horas dedicadas a correctivo siempre y cuando no sea garantía

El tiempo del coordinador del servicio no se facturará a Egarsat, por entenderse que es un gasto contemplado y repercutido en la tarifa de desarrollo, además de que Egarsat aporta la figura de Scrum Master con todas sus atribuciones, descargando al Adjudicatario de esas tareas de gestión.

2.7 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.

Vanessa Palacios Fenech
Responsable de Transformación Digital
Dirección de Gestión del Mutualista
EGARSAT MCSS N°276

Sant Cugat del Vallés, a 3 de diciembre de 2019