

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, LA ADJUDICACIÓN DEL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE UN PORTAL WEB PARA EL TRABAJADOR PROTEGIDO DE EGARSAT”.

Contenido

1	Objeto	3
1.1	División de lotes	3
1.2	Situación actual	3
1.3	Alcance del proyecto	3
2	Duración del contrato	4
3	Requerimientos del proyecto	4
3.1	Requerimientos técnicos	4
3.2	Requisitos generales	4
3.3	Requisitos funcionales	5
3.3.1	Conceptualización del portal	5
3.4	Funcionalidades a desarrollar	6
3.4.1	Funcionalidades genéricas	6
3.4.2	Funcionalidades sanitarias	9
3.4.3	Gestión prestacional	12
3.4.4	Gestión económica	12
3.5	Requisitos técnicos	13
3.5.1	Entorno tecnológico	13
3.5.2	Integraciones	13
3.5.3	Requerimientos Usabilidad y experiencia de usuario	13
3.5.4	Requisitos de Calidad	14
3.5.5	Requerimientos de Rendimiento	14
3.6	Tareas a realizar	14
3.6.1	Tarea 1.Plan de proyecto orientativo	14
3.6.2	Tarea 2.Definición de diseño Conceptual y Prototipo	15
3.6.3	Tarea 3.Análisis Funcional	15
3.6.4	Tarea 4.Diseño Técnico.	15
3.6.5	Tarea 5.Definición y Ejecución de Plan de Pruebas de Calidad, Funcionales y Técnicas	15
3.6.6	Tarea 6.Creación del Portal e introducción de contenidos	16
3.6.7	Tarea 7.Aceptación	16
3.6.8	Tarea 8.Formación y traspaso de conocimiento	16
3.6.9	Tarea 9.Puesta en marcha	17
3.6.10	Tarea 10.Garantía	17
4	Metodología	17

5	Planificación del proyecto	18
5.1	Ejecución del proyecto	18
6	Equipo de trabajo	19
6.1	Recursos asignados	19
6.2	Tareas a realizar por recurso	20
6.3	Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo	21
6.4	Factor de rotación	22
6.4.1	Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por adjudicatario	22
6.4.2	Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por Egarsat	22
7	Modelo de gobernanza y desarrollo	22
7.1	Modelo de relación	23
7.2	Comités de gestión	23
8	Nivel de servicio	25
8.1	Trabajo planificado	25
8.2	Rotación de personal	26
8.3	Gestión del servicio	27
8.4	Disponibilidad de los sistemas	27
8.5	Cálculo del indicador total de servicio	29
8.6	Lugar y horarios de trabajo	30
9	Reporte de información	30
9.1	Informes de actividad del servicio durante su construcción	30
9.2	Informes de actividad del servicio durante su ejecución	30
9.3	Informes de incidencias	31
9.4	Informes de calidad y seguimiento ANS	31
10	Facturación y forma de pago	31
11	Oferta técnica a entregar (SOBRE B)	32

1 Objeto

El objeto del presente Pliego es establecer las prescripciones técnicas que regirán la contratación pública para el desarrollo, implantación y puesta en marcha de una aplicación informática destinada a la oficina virtual del trabajador protegido de Egarsat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 276.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.1 División de lotes

El contrato no se divide en lotes, para facilitar el control y gestión de todo el proyecto. Cabe indicar que la propia naturaleza del objeto del contrato, dificulta el fraccionamiento del contrato en lotes. Además, se considera que reportará una mejor optimización, eficiencia y control del proyecto debido a la disposición de una única organización, una responsabilidad única y/o, interlocución unificada. La división en lotes podría comportar una mala ejecución del contrato ya que no es conveniente que el servicio sea realizado de forma independiente.

1.2 Situación actual

Egarsat está desarrollando su Plan Estratégico de Transformación Digital, siendo uno de sus objetivos clave mejorar la experiencia de uso de los clientes y usuarios a través de la digitalización de su relación con la Mutua. La adecuación a las nuevas necesidades de clientes y usuarios comporta también el mejorar todas las interacciones de la Mutua con sus grupos de interés.

Actualmente el trabajador protegido no dispone de un apartado personalizado donde poder consultar su episodios e informes sanitarios o realizar solicitudes de pago directo.

1.3 Alcance del proyecto

Para alcanzar este objetivo de mejorar la experiencia a través de la digitalización, se ha pensado una oficina virtual destinada al trabajador protegido.

La oficina tiene los siguientes objetivos:

- Ofrecer información actualizada a cualquier trabajador lesionado de sus procesos sanitarios.
- Poder consultar la relación de visitas realizadas de los procesos sanitarios.
- Consultar y descargar informes relativos a las visitas y pruebas de diagnóstico por imagen.
- Mostrar información relativa a la agenda de las próximas visitas.
- Consulta y modificación de datos personales.
- Identificación, datos de contacto y localización de su centro de referencia. Con la posibilidad de ponerse en contacto con el centro.
- Configuración de notificaciones y recordatorios a recibir.
- Buzón de notificaciones y recordatorios
- Gestión de notificaciones; consulta, eliminación, compartir,
- Solicitar los principales informes sobre procesos sanitarios.
- Posibilidad de poner quejas y/o reclamaciones.
- Información sobre campañas
- Acceso a los cursos de prevención a los que ha sido matriculado.
- Acceso al campus y portal de prevención.

Se ha realizado un análisis de las principales iteraciones que realiza un trabajador protegido en un centro asistencial o administrativo y se ha llegado a la conclusión de que éstas deben ser las funcionalidades a integrar en esta oficina y cómo debe ser la navegabilidad y el detalle de los contenidos a ofrecer.

Para ello el servicio del objeto de contratación está basado en los siguientes ejes de actuación:

- Revisión del diseño conceptual definido por Egarsat.
- Modificación y/o adaptación del diseño.
- Creación de prototipo basado en diseño conceptual
- Creación y configuración del site
- El portal deberá estar en Castellano y catalán, el usuario tendrá la posibilidad de cambiar el idioma cuando desee.
- Análisis y creación de las páginas que respaldan las funcionalidades detalladas en este documento.
- Creación de plantillas para la publicación de contenidos (noticias, campañas)
- El portal facilitará la gestión e introducción de contenidos por el personal de Egarsat, de manera que sea totalmente gestionable.
- Perfiles de usuarios gestores de contenidos y administradores web
- Integración con Google Analytics, Tag Manager y SEO
- Análisis, Diseño Técnico, Construcción e Implantación de las diferentes funcionalidades solicitadas
- Publicación del Portal en los diferentes entornos hasta llegar a producción
- Documentación (manual de uso, configuración y administración del Portal, etc.).
- Formación a personal técnico y a usuarios finales gestores de contenidos.

Todo ello deberá realizarse en el entorno de desarrollo, traspasándose a aceptación, al entorno de pre-producción y su posterior puesta en producción (acceso público desde internet).

2 Duración del contrato

Se establecerá por un plazo de vigencia de 24 meses (dos años) desde el día siguiente de la firma del contrato por parte del Órgano de Contratación de Egarsat.

3 Requerimientos del proyecto

3.1 Requerimientos técnicos

El site debe de estar pensado como una **aplicación web progresiva Awp**. Que se pueda ejecutar tanto navegador, como simulando ser una aplicación. Aunque en este primer momento no se necesite, debe estar preparada para poder utilizar las funciones propias de un móvil o Tablet en cuando a envío de notificaciones (push) y poder utilizar el hardware propio del dispositivo como; cámara, teléfono, micro, pantalla táctil para firma de documentos.

El portal debe poder enviar notificaciones al usuario.

3.2 Requisitos generales

El sistema deberá de cumplir con los siguientes requisitos generales:

- Navegación landing page scrolling en movimiento.
- Uso de carruseles y pestañas para páginas de contenidos
- El Portal será de acceso privado, siendo responsabilidad del propio portal hacer la gestión de usuarios, para poder ofrecer contenidos y funcionalidades.
- Deberá implementarse la navegación para desktop, móvil y tableta, y una vez definidos se deberá validar el diseño visual y funcionalmente en navegadores: Chrome, Firefox,

Internet Explorer, Edge y Safari. Para cada uno de estos navegadores se validará en su versión actual y la inmediatamente anterior.

- Análisis de datos a través de Google Analytics y Google Tag Manager.
 - Se deberá configurar la cuenta actual de Analytics para incluir el site e incorporar el código de rastreo en las páginas.
 - El Portal se publicará a través de una dirección del tipo xxxxxxxx.egarsat.es.
- Se deberá definir y configurar el site de Liferay en todo lo que haga referencia a SEO (URLs amigables, sitemap, robots, etc.)
 - Los contenidos deberán estar creados teniendo en cuenta la optimización SEO para páginas (estructura, título, cabecera, formatos, etc.).
 - Se deberá definir con los usuarios al inicio del proyecto las actuaciones para la optimización SEO on page (palabras clave a posicionar, priorización, indexación, descripciones, etiquetas, categorías).
 - Se deberán tener en cuenta todas las recomendaciones SEO, así como implementar las medidas necesarias para un posicionamiento óptimo.
- Posibilidad de programar todos los contenidos para publicarlos en fechas concretas.
- Posibilidad de duplicar cualquier página.
- Poder crear borradores de páginas para ir trabajando y publicarlas cuando se quiera.
- Cuando el contenido o material no exista en un idioma (por ahora, catalán) aparecerá en castellano y un mensaje del estilo ‘Solo disponible en español’.
- Deberá disponer de un repositorio de archivos que luego puedan enlazarse desde las distintas páginas del Portal o externamente.

Egarsat facilitará, en el momento de la definición del diseño del portal, la guía para la definición de estos tipos en la plataforma, así como las convenciones para el nombrado de estructuras, plantillas, documentos, etc

3.3 Requisitos funcionales

Se solicita el desarrollo e implantación de un nuevo portal del trabajador protegido, teniendo en cuenta tanto los contenidos como las nuevas funcionalidades incluidas en su definición.

Para todos estos desarrollos que se detallan a continuación, el adjudicatario deberá realizar el análisis funcional para definir el comportamiento necesario, así como la implementación más óptima.

3.3.1 Conceptualización del portal

La empresa adjudicataria deberá reunirse con los responsables del proyecto de Egarsat para definir y conceptualizar el portal. Como fruto de este trabajo deberá de resultar la definición y conceptualización de un esqueleto de la estructura del portal donde se deberá de tener en cuenta:

- Hoja de estilos donde se definan los elementos comunes a posteriores desarrollos:
 - Tipo de letra, colores, grosor de elementos de separación, botones de acción, links, campos de texto, literales,
- Elementos de maquetación de dichas pantallas
- Diseño responsive, adaptable para desktop, tableta y móvil.
- Orientación UX en cuando a diseño y definición de navegabilidad.
- Compatible con los navegadores más comunes:
 - Chrome, safari, Edge , fire fox en sus últimas actualizaciones
- Definición de mensajes de error.
- Se seguirá la hoja de estilos definido por Egarsat.

3.3.1.1 Cabecera

Los elementos que se detallan serán orientativos y se definirán de manera definitiva cuando se realice la conceptualización del diseño.

- Logo de Egarsat
- Acceso a Web Egarsat
- Cambio de idioma
- Contacto con Egarsat
- Mapa de centros
- Imagen con acceso directo a la cuenta el usuario registrado (mi cuenta/perfil)
- Notificaciones recibidas

3.3.1.2 Home

Estructuralmente, la home contendrá Accesos directos/ links donde se accederá a las diferentes secciones del portal.

3.3.1.3 Pie de Páginas

Contenidos del Pie:

- Un bloque con dos filas de contenidos con la siguiente información:
 - Una segunda fila de dos columnas con acceso a nuevos contenidos:
 - una primera de acceso a redes sociales con los iconos de cada red (Facebook, Twitter, LinkedIn y Youtube).
 - una tercera con dos enlaces de interés.
 - Finalmente, un bloque final con la información del copyright a la izquierda y el aviso legal, la política de privacidad y otro acceso a contacto a la derecha.

3.3.1.4 Gestión de Recursos Gráficos

- Los carteles, manuales y folletos/trípticos, se mostrarán a través de un visor.
- Mientras se esté visualizando se mostrarán los otros materiales en un carrusel inferior para poder navegar directamente a ellos.
- Cuando haya un recurso nuevo, deberá aparecer una etiqueta de novedad que se pueda programar para que ésta se publique automáticamente.

3.3.1.5 Contenidos

Los contenidos deberán crearse mediante plantillas en el gestor de contenidos y deben proveer funcionalidad para generar una UX dinámica, moderna, limpia y sencilla.

El Site soportará diferentes idiomas. Se deberá implementar en castellano y en catalán, quedando el resto preparado para un futuro.

3.4 Funcionalidades a desarrollar

3.4.1 Funcionalidades genéricas

3.4.1.1 Gestión de usuarios

En el portal se deberán distinguir 2 tipos de usuarios; internos y externos.

- Usuarios externos; son los trabajadores protegidos por Egarsat que accederán al portal para consumir información. Existirán dos tipos de accesos para estos usuarios externos:
 - Acceso light, usuarios que sólo se autorregistrarán informando su NIF. El sistema deberá verificar que es un trabajador protegido por Egarsat, pero no realizará más comprobaciones. Tendrá acceso a sólo una parte de contenidos

o funcionalidades establecidas. Las demás funcionalidades las verán desactivadas.

- Acceso Total, usuarios que han realizado un autorregistro completo, ya sea por medio de la funcionalidad de reconocimiento facial o por medio de validación de datos de contacto. Los usuarios con acceso total, deberán tener acceso a la totalidad del portal sin excepciones.
- Usuarios internos, serán perfiles para la gestión del portal:
 - Administradores, administrarán el portal web. Pertenecen al departamento de sistemas de información.
 - Gestor de Contenidos: serán los encargados de mantener los contenidos de todo el portal web mediante la herramienta o mediante funcionalidades específicas para facilitar el mantenimiento.
 - Revisor de Contenidos: revisarán y aprobarán el contenido del site pendiente de publicar.
 - Editor Sección: Mantendrán los contenidos solamente de una sección en concreto del sitio (por ejemplo, un publicador del apartado Noticias).
 - Revisor Sección: revisará y aprobará el contenido de la sección pendiente de publicar.

3.4.1.2 Login al portal

El usuario podrá logarse en el portal mediante la introducción de usuario y password. La gestión de los usuarios se realizará de manera íntegra en LifeRay.

En caso de que el usuario no recuerde su contraseña, el portal le ofrecerá una funcionalidad para poder reestablecerla. Para restablecer la contraseña se realizará circuito de mail y pin al móvil.

3.4.1.3 Autorregistro al portal

El sistema ofrecerá al usuario varios sistemas para autorregistrarse en el portal:

- Formulario de introducción de datos que dará la posibilidad al usuario de poder registrarse en el sistema. Se utilizarán los servicios REST ya existentes para realizar la validación de móvil y el mail introducido por el usuario. El usuario deberá introducir todos sus datos personales y el Nif de la empresa a la que está vinculado. El sistema comprobará todos los datos:
 - Si coinciden los datos con los registrados en los sistemas internos de Egarsat se otorgará un acceso total al usuario, facilitándole password.
 - Si no coinciden los datos de contacto, se informará de la situación al usuario y se le asignará acceso light.
- Reconocimiento facial, el sistema enlazará con el sistema de reconocimiento facial que Egarsat tenga contratado en ese momento. En función del retorno de ese servicio se asignará acceso al usuario.

3.4.1.4 Datos personales

El sistema mostrará un formulario con los datos personales del usuario identificado.

El usuario podrá modificar datos como:

- Domicilio
- Iban

El usuario podrá personalizar este apartado incluyendo una foto suya si lo desea.

Se definirán a la hora de realizar el análisis las validaciones de negocio necesarias para mantener la coherencia con los sistemas internos.

Tanto el suministro de los datos, como la actualización de los mismos se realizará por medio de servicios API Rest suministrados por Egarsat.

3.4.1.5 Centro de referencia

El sistema mostrará a modo de consulta el centro de referencia del usuario identificado. Los datos a mostrar serán recuperados mediante un servicio REST que ofrecerá Egarsat.

Los datos a mostrar de manera orientativa serán:

- Nombre del centro
- Dirección del centro
- ¿Cómo llegar? -> se integrará con Google maps para mostrar mapa.
- Teléfono -> en caso de móvil, arrancará funcionalidad de llamada del móvil.
- Mail -> abrirá la aplicación de mail que tenga instalada el usuario

3.4.1.6 Consultar notificaciones

El usuario podrá consultar las distintas notificaciones que puede recibir. Algunas de ellas no se podrán desactivar, ni configurar. Inicialmente serán:

- Disponibilidad de informe sanitario
- Disponibilidad de imagen de radiológica
- Disponibilidad de certificado IRPF
- Recordatorio de visita 24h antes de la fecha.
- Video/Sesión de rehabilitación disponible

3.4.1.7 Configuración de notificaciones

El usuario podrá configurar si quiere o no recibir las notificaciones, y de qué manera recibirlas; por e-mail o por push.

Las notificaciones que inicialmente se contemplan son:

- Disponibilidad de informe disponible
- Recordatorio de cita en 24 horas

3.4.1.8 Buzón de notificaciones

El sistema dispondrá de un buzón o InBox donde se almacenarán las notificaciones enviadas.

Características del buzón:

- De manera visual se distinguirá qué notificaciones se han leído o no.
- Al leer una notificación quedará marcada como leída.
- Las notificaciones se mostrarán ordenadas de manera ascendente de la fecha más cercana a la actual a la más antigua.
- Se realizará paginación de 10 en 10 notificaciones. En caso de la versión móvil se estudiará el número más óptimo.
- Se podrá hacer selección masiva o individual de las notificaciones.
- Eliminación masiva o selectiva.
- Sobre una notificación se podrá hacer:
 - Eliminar
 - Compartir / Enviar

3.4.1.9 Cambio de idioma

El usuario podrá elegir y cambiar el idioma en que quiere que se muestre el portal; castellano o catalán.

3.4.1.10 Acceso al Campus de prevención

El usuario podrá acceder al campus de prevención de Egarsat mediante una opción de menú o un elemento de llamada a la acción. El sistema facilitará todos los datos necesarios de autenticación e identificación del usuario de manera automática.

3.4.1.11 Acceso al portal de prevención

El usuario podrá acceder al portal de prevención de Egarsat mediante una opción de menú o un elemento de llamada a la acción. El sistema facilitará todos los datos necesarios de autenticación e identificación del usuario de manera automática.

3.4.2 Funcionalidades sanitarias

3.4.2.1 Consultas

3.4.2.1.1 Consultar bajas en los últimos 5 años

El sistema mostrará de manera fácil e intuitiva los procesos sanitarios que haya tenido el usuario en los últimos 5 años. Características de la consulta:

- Se mostrarán manera cronológica de la más reciente a la más antigua.
- Se identificará de manera visual el tipo de contingencia o subsidio que es; CC, CP, ayuda social, subsidio por CUME o SREL, derivaciones al SPS.
- Se podrán realizar consultas por:
 - Rango de fechas
 - Tipo de contingencia
 - Descripción de diagnóstico
- Se podrán ordenar los procesos mostrados por:
 - Orden cronológico
 - Tipo de contingencia

Los conceptos a mostrar de cada proceso serán:

- Tipo de contingencia
- Fecha de apertura del proceso
- Diagnóstico (resumen)
- Estado

3.4.2.1.2 Consulta de vistas realizadas

Una vez dentro de un proceso sanitario, el sistema mostrará las visitas presenciales realizadas asociadas a este proceso. Las visitas se mostrarán en modo de relación o listado ordenadas de la más reciente a la más antigua.

Se mostrarán tanto visitas ordinarias como de especialistas o pruebas de diagnóstico realizadas. De manera visual (icono) se mostrará si ya está disponible el informe de la visita o/y si es una visita de diagnóstico por la imagen.

De cada visita se mostrarán los datos:

- Fecha y hora
- Nombre/tipo/descripción de la visita
- Informe de la vista (si está disponible o no)

- Imagen radiológica, en caso de que proceda (si está disponible o no)

3.4.2.1.3 Consulta tratamiento rehabilitación

El sistema mostrará el tratamiento de rehabilitación que se ha prescrito para el proceso médico. Se mostrarán todas las sesiones de rehabilitación realizadas y planificadas en orden cronológico. De cada sesión se mostrará:

- Día y hora de la sesión
- Descripción del tratamiento
- Tipo de rehabilitación; presencial, domiciliaria, virtual
- Estado; realizado o no realizada. De manera visual se podrán distinguir las sesiones realizadas de las no realizadas.

3.4.2.1.4 Consulta informes sanitarios

El sistema mostrará todos los informes sanitarios referidos a un proceso sanitario, aunque dará la posibilidad de ser general a todos los procesos.

Los datos que se mostrarán de este tratamiento serán:

- Día y hora del informe
- Descripción del informe
- Proceso sanitario asociado
- Opción de visualizar y/o descargar.

3.4.2.1.5 Consulta imágenes diagnóstico por imagen

El sistema mostrará todas las imágenes por diagnóstico por imagen a un proceso sanitario, aunque dará la posibilidad de ser general a todos los procesos.

Los datos que se mostrarán de este tratamiento serán:

- Día y hora de la imagen
- Descripción del informe
- Proceso sanitario asociado
- Opción de visualizar y/o descargar. En caso de que el sistema se esté ejecutando en un móvil o tableta, el sistema ofrecerá la visualización en formato jpg, en caso de que el dispositivo sea un PC, se dará la opción de visualizar por medio de DICOM y descarga en zip.

3.4.2.1.6 Consulta calendario futuras visitas/Cita

El sistema mostrará en forma de calendario las futuras visitas que tiene planificadas el paciente. De manera visible se distinguirá el tipo de visita.

Se mostrará los datos:

- Hora de la cita
- Descripción de la cita

Clicando encima de una cita se mostrará la ficha de la visita.

3.4.2.2 Fichas de información

3.4.2.2.1 Ficha de un proceso

Desde la consulta de procesos sanitarios se podrá acceder a un proceso en concreto clicando sobre él.

El sistema mostrará los datos de ese proceso:

- Tipo de contingencia
- Nombre o resumen del diagnóstico
- Descripción del proceso
- Fecha de apertura
- Fecha de baja
- Fecha de alta médica
- Fecha de alta administrativa
- Estado
- Médico responsable (nombre y apellidos)
- Centro de apertura del proceso
- Centro de seguimiento del proceso (si procede)

Dentro de la ficha del proceso se podrá acceder a los siguientes aspectos del proceso:

- Visitas realizadas (ordenadas de más recientes a más antiguas)
- Informes disponibles
- Imágenes radiológicas
- Vídeos de rehabilitación asignados
- Tratamiento de rehabilitación
- Prestación en caso de que haya.

3.4.2.2.2 Ficha de la visita

Una vez seleccionada una visita se mostrará un formulario con información propia de la visita.

Se mostrarán los datos:

- Fecha y hora
- Nombre/tipo/descripción de la visita
- Médico que la ha realizado
- Informe de la vista (si está disponible o no)
- Imagen radiológica, en caso de que proceda (si está disponible o no)
- Centro donde se ha realizado la visita

3.4.2.2.3 Ficha de la sesión de rehabilitación

Una vez seleccionada una sesión de rehabilitación de la consulta de tratamientos de rehabilitación se mostrará un formulario con los datos más importante de la sesión de rehabilitación.

Los datos que se mostrarán de este tratamiento serán:

- Día y hora de la sesión
- Descripción del tratamiento
- Tipo de rehabilitación; presencial, domiciliaria, virtual
- Estado; realizado o no realizada
- Centro de realización
- Vídeo/s asociado
- Sesión on-line para la realización (link)

3.4.2.2.4 Ficha cita

Clicando encima de una visita desde el calendario de futuras vistas se accederá a la ficha de la visita donde se mostrará los datos básicos de dicha cita/visita:

- Fecha y hora
- Descripción

- Centro donde se realiza
- Cómo llegar al centro
- Especialista
- Tipo; presencial, telefónica, virtual
- Link para la visita.
- Observaciones
- Anexos (instrucciones de ajuno, ...)

3.4.3 Gestión prestacional

3.4.3.1 *Ficha de la prestación*

A partir de un proceso sanitario se podrá acceder a la información de la prestación (en caso de que la haya). Los datos a mostrar de la prestación serán:

- Tipo de prestación
- Fecha de inicio
- Fecha fin
- Estado; aceptada, finalizada...
- Motivo de la prestación
- Listado de los pagos realizados; de cada pago se mostrará:
 - Fecha pago, periodo pagado
 - Concepto del pago
 - Periodo del pago
 - Importe bruto
 - Importe irpf
 - Importe neto
 - Recibo del pago
- Total bruto pagado (hasta la fecha de la consulta)
- Total liquido pagado (hasta la fecha de la consulta)
- Total Irpf practicado (hasta la fecha de la consulta)

3.4.4 Gestión económica

3.4.4.1 *Consulta de pagos*

El sistema contará con la funcionalidad de poder consultar todos los pagos realizados por la mutua al usuario identificado.

Los pagos están vinculados a una prestación proceso sanitario o a un subsidio.

Datos a mostrar del pago:

- Fecha
- Concepto del pago
- Fecha inicio y fin del periodo pagado
- Importe bruto
- Importe irpf
- Importe neto
- Recibo del pago
- Proceso sanitario

3.4.4.2 *Certificado de retenciones practicadas*

El sistema mostrará los certificados de retenciones que tiene asociado el usuario según los pagos realizados. Será una consulta donde se podrá observar de cada certificado:

- Año

- Descripción
- Visualizar
- Descargar

3.5 Requisitos técnicos

El portal deberá de cumplir con los siguientes requerimientos técnicos.

3.5.1 Entorno tecnológico

El nuevo Portal del Trabajador protegido se desarrollará en Liferay. El diseño deberá estar orientado a servicios y utilizará para ello los servicios y funcionalidades disponibles en la arquitectura de Egarsat y deberá cubrir los siguientes requisitos técnicos:

- La aplicación debe ser orientada a servicios.
- Para cualquier servicio u operación se deberá generar sus correspondientes pruebas unitarias y sus correspondientes pruebas de integración del servicio (JUnit + Selenium).
- Se deberán cumplir las directrices técnicas definidas por el equipo del departamento de sistemas de Egarsat a nivel de desarrollo de servicios y pantallas.
- Deberá cumplir con los siguientes mínimos de calidad parametrizadas en SONAR:
 - Deuda técnica < 15%
 - Cobertura código > 80%
 - Errores o defectos
 - Bloqueantes: 0
 - Críticos: 0
 - Mayores < 10.

3.5.2 Integraciones

Se tendrán en cuenta las siguientes integraciones:

- Single Sign On (SSO), se realizará SSO con la actual oficina virtual. Un usuario que se haya identificado en la oficina podrá enlazar con el portal sin tener de identificarse de nuevo.
- Gestor documental Alfresco, los materiales y documentación que se referencie en el portal estará albergado en el gestor Alfresco, donde los usuarios de Egarsat realizarán el mantenimiento del mismo. El portal siempre apuntará a la última versión del documento al que hace referencia.
- Servicio de envío e-mail corporativo de Egarsat.
- Toda la información de los sistemas de backEnd se suministrarán a través de servicios publicados mediante API Rest por parte de Egarsat.
- Campus de sensibilización de prevención, la integración con este sistema se realizará a través de Apis facilitadas por el propio sistema de campus.
- Portal de prevención, la integración con este sistema se realizará a través de Apis facilitadas por el propio sistema del portal.

3.5.3 Requerimientos Usabilidad y experiencia de usuario

El Portal debe poseer un diseño responsivo garantizando visualización en navegadores:

- Chrome
- Microsoft Edge
- Safari
- Fire Fox

Y en las resoluciones más comunes, tanto en PC, como Tablet y móvil, aprovechando las características de cada uno.

Para cualquier interacción con el usuario, se deberá aplicar los criterios de máxima facilidad de uso. A su vez, para cada funcionalidad a desarrollar, se deberá analizar la experiencia de usuario de manera concurrente con el diseño de la interacción de usuario.

El sistema debe proporcionar mensajes de error orientados a usuario final: informativos, claros y comprensibles, indicando pautas de actuación para solucionar el problema.

Las ayudas en cada front-end se deben basar en el uso de mensajes emergentes (estilo tool-tip), ligados a campos individuales o agrupaciones de campos, ofreciendo información sencilla, comprensible y guiada al usuario final.

Toda la documentación generada en esta fase se entregará a Egarsat.

3.5.4 Requisitos de Calidad

El conjunto de desarrollos a realizar han de cumplir con los niveles de calidad exigidos por la Mutua, tanto por lo que respecta a los procesos que rigen su construcción, como los procedimientos utilizados para validar que el producto está libre de defectos.

Se requiere la definición del proceso y conjunto de procedimientos asociados que el licitador realizará para asegurar:

- Que el conjunto de procesos durante la fase de desarrollo, cumple con buenas prácticas en la gestión de proyectos.
- Que el conjunto de procedimientos definidos, cubre cada uno de los aspectos para validar la calidad de producto respecto a la:
 - Utilidad
 - Garantía de uso
- Que existen un conjunto de indicadores que permitan comprobar el nivel de utilidad y garantía de la aplicación, y que ayuden a la toma de decisiones sobre:
 - Si el producto se ha desarrollado correctamente, es decir, si se han cumplido con todos los procedimientos definidos en el pliego.
 - Si el producto está libre de defectos funcionales.
 - Se puede realizar el despliegue a entorno productivo.
 - Se tiene un nivel de calidad suficiente para su uso en entorno productivo

3.5.5 Requerimientos de Rendimiento

La solución deberá cumplir como mínimo los siguientes requisitos en cuanto a rendimiento:

- Toda funcionalidad del sistema y transacción de negocio debe responder al usuario en menos de 3 segundos. Este tiempo estará medido en condiciones estándar del entorno de producción.
- El rendimiento de los procesos de carga debe ser óptimo y ágil.
- Los procesos de carga y/o migración deberán diseñarse e implementarse de forma que sean eficientes respecto al tiempo de ejecución. Deberán hacerse pruebas con datos y volúmenes de producción, para conseguir que el tiempo de interrupción del servicio el día de la puesta en marcha sea mínimo.

3.6 Tareas a realizar

3.6.1 Tarea 1. Plan de proyecto orientativo

La primera acción del adjudicatario tras la reunión de kick off será la de realizar un plan de proyecto orientativo teniendo en cuenta el alcance que se define en este pliego

Como entregable de esta tarea será el plan de proyecto orientativo, con todas las tareas del contrato incluido y la duración de cada una de ellas.

3.6.2 Tarea 2. Definición de diseño Conceptual y Prototipo

En esta tarea se realizarán las siguientes actividades:

- Definición del diseño conceptual del portal
- Producir una versión completa y con todos los requisitos del Portal Web a nivel de interacción de usuario
- Establecer una hoja de estilo definitiva, que incluya la definición de los principales elementos comunes. Ej: sección de consulta, relación de resultados, botones de acción, ...
- Entregables:
 - Diseño Conceptual revisado
 - Prototipo revisado
 - Guía Accesibilidad
 - Hoja de estilos definitiva

3.6.3 Tarea 3. Análisis Funcional

Se realizará un análisis funcional de todos los desarrollos, con reuniones con usuarios claves. Esta fase incluye las historias de usuarios, la definición funcional de todos los procesos, el diseño de la interfaz de usuario de las nuevas funcionalidades, el diseño del modelo de entidades y los interfaces de integración con otros sistemas.

Tiene por objetivo producir una especificación completa y detallada de lo que el sistema ha de ser desde el punto de vista de los usuarios.

Entregables:

- Plan de Proyecto revisado
- Documento de Análisis Funcional
- Plan de Pruebas

3.6.4 Tarea 4. Diseño Técnico.

El diseño técnico deberá ser orientado 100% a servicios y deberá seguir la normativa de Egarsat, que revisará y aprobará el diseño propuesto.

Se deberán utilizar los componentes que ofrece la arquitectura de cada plataforma según se describe en el apartado “Entorno Tecnológico”.

Incluirá la arquitectura del sistema, la modelización de las entidades, el diseño de las diferentes capas, el uso y publicación de los servicios, los procesos batch y las diferentes integraciones con otros sistemas.

3.6.5 Tarea 5. Definición y Ejecución de Plan de Pruebas de Calidad, Funcionales y Técnicas

El adjudicatario deberá definir un plan de pruebas para cada una de las funcionalidades desarrolladas.

Deberá definir el conjunto de procedimientos que aplicará para garantizar el correcto cumplimiento de los requisitos funcionales y técnicos exigidos en este documento, así como para asegurar los tiempos de respuesta de la plataforma y su escalabilidad futura.

Los planes de pruebas deberán incluir pruebas funcionales, de estrés, de rendimiento, así como pruebas globales al sistema que asegurarán la calidad exigida al mismo.

Deberán ejecutarse las pruebas funcionales y técnicas en cada uno de dichos entornos y entregar el informe de los resultados, así como dejar disponible el conjunto de pruebas realizadas en cada entorno para que puedan ser ejecutadas en el futuro. Las pruebas se automatizarán de manera que se puedan lanzar pruebas globales cada vez que se realicen nuevos desarrollos para detectar afectaciones colaterales.

Además, se deberán programar las pruebas unitarias correspondientes para poder ejecutarlos en un entorno de integración continua

Entregables:

- Documento de Diseño Técnico y arquitectura del Sistema
- Sistema construido y disponible en el entorno de desarrollo
- Registro de Pruebas técnicas realizadas

3.6.6 Tarea 6.Creación del Portal e introducción de contenidos

Tiene por objetivo producir el Portal en toda su amplitud. Incluye la creación del site, su configuración y la creación de los contenidos.

El desarrollo de las funcionalidades se realizará a través de sprints de como máximo 2 semanas y se trabajarán por metodología Scrum.

Entregables:

- Site Portal creado y configurado
- Contenidos Web introducidos y revisados

3.6.7 Tarea 7.Aceptación

Tiene por objetivo la verificación del Sistema desarrollado desde el punto de vista funcional, tecnológico y otros

Entregables:

- Sistema en entorno de Aceptación
- Registro de Pruebas de Aceptación realizadas
- Sistema aceptado
- Manual de Usuario

3.6.8 Tarea 8.Formación y traspaso de conocimiento

Traspaso de Conocimientos: Tiene por objetivo la formación del personal técnico de Egarsat a nivel funcional y técnico para poder asumir el Servicio en su totalidad.

Formación a usuarios: También comprende las actividades de soporte al usuario durante el periodo de formación.

Se realizarán tres jornadas (2 horas cada una, un total de 6 horas) mínimo de formación práctica a los usuarios finales sobre la gestión de contenidos de este Portal y el funcionamiento y uso de las diferentes funcionalidades.

Se realizará una jornada (3 horas) de formación a personal técnico para realizar la transferencia de conocimientos y poder asumir la operación y mantenimiento del Portal Web.

Se deberá entregar una documentación funcional y una documentación técnica que permita asumir el mantenimiento del Portal Web.

Se acordará conjuntamente con Egarsat el contenido de cada formación, así como la modalidad de impartición, pudiendo ser presenciales u online, según se requiera.

Entregables:

- Sistema en entorno de Formación
- Documentación formación
- Personal formado
- Documentación de Traspaso de conocimientos (funcional, técnica)

3.6.9 Tarea 9.Puesta en marcha

Despliegue del Sistema en producción, previo paso por el entorno de preproducción. Comprende, también, las actividades de soporte y resolución de incidencias tras la inmediata puesta en producción del sistema.

Entregables:

- Plan de Implantación o despliegue (puesta en marcha, migración, contingencia)
- Documentación para la Configuración, Explotación y Administración del Sistema
- Sistema en Pre-producción
- Sistema en Producción
- Documento aceptación del proyecto
- Registro y resolución de incidencias

3.6.10 Tarea 10.Garantía

Comprende las actividades de soporte y resolución de incidencias previo a la estabilización del sistema y su definitivo traspaso a explotación.

Entregables:

- Registro y resolución de incidencias

4 Metodología

Se desea utilizar metodología SCRUM para el desarrollo de las fases de la oficina virtual.

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, o en quien él delegue, quién definirá los requisitos 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 mediante demo, y se expondrá la diferencia entre lo planificado y lo ejecutado en caso de que sea necesario.

Se utilizarán las herramientas corporativas de Egarsat para realizar el desarrollo y seguimiento del portal: Jira, Confluence, ...

5 Planificación del proyecto

A continuación, se muestra un cronograma orientativo del proyecto donde se puede diferenciar los Hitos del proyecto.

Tarea	Año 1												Año 2											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Plan de proyecto orientativo																								
Definición de diseño Conceptual y Prototipo del portal																								
Análisis Funcional y diseño técnico																								
Definición y Ejecución de Plan de Pruebas de Calidad, Funcionales y Técnicas																								
Creación del Portal Web y desarrollo de funcionalidades																								
Aceptación																								
Formación y traspaso de conocimiento																								
Puesta en marcha																								
Garantía																								

Se establecen los siguientes Hitos:

- H1; Duración de máximo 2 meses desde la reunión de Kick off del proyecto.
- H2; Duración de máximo 3 meses, a contar desde el día después de la entregar del H1.
- H3; duración máxima de 7 meses, a contar desde el día después de la entregar del H2.
- H4; duración máxima de 2 meses, a contar desde el día después de la entregar del H3.
- H5; duración máxima de 1 meses, a contar desde el día después de la entregar del H4.

Cada Hito marca una fecha máxima de entrega de las tareas comprendidas desde el Hito anterior, o comienzo del proyecto, hasta el Hito actual.

Ej: H1 indica fecha límite de las tareas:

- Plan de proyecto orientativo
- Definición de diseño Conceptual y Prototipo del portal

En la oferta presentada por los licitadores, se incluirá la propuesta de un cronograma con la descripción de las fases previstas para el proyecto de esta licitación y que como mínimo deberá incluir las tareas detalladas en el apartado Tareas a realizar. Este cronograma deberá tener en cuenta los periodos vacacionales del equipo de trabajo que se propone.

5.1 Ejecución del proyecto

Comprende todas las tareas detalladas hasta el H5- Puesta en marcha del portal.

El **plazo máximo** de ejecución desde el comienzo del proyecto hasta la consecución del H3, será de como máximo **TRECE (13) MESES**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema en la tarea 7.

La consecución del H3 realizará de manera iterativa. Se realizarán entregas parciales cada 2 meses que pasarán por las fases de Aceptación y puesta en marcha en caso de que Egarsat decida poner dichas entregas en producción.

La planificación podrá verse alterada por causas atribuibles a Egarsat.

La Garantía del proyecto entrará a ejecutarse el día después de la puesta en marcha del portal.

Con la finalidad de cumplir con los 13 meses de plazo de realización de la Fase 1 del contrato, se ha indicado al inicio del apartado 5 un cronograma de alto nivel indicando dos hitos mínimos de certificación que deberán cumplirse.

6 Equipo de trabajo

6.1 Recursos asignados

El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos y de gestión**:

- **Gestor del contrato:** Gestionará los niveles estratégico y táctico del contrato, de acuerdo con la metodología de gestión tradicional de proyectos. Será la figura de referencia para todas las tareas de gestión administrativa y de seguimiento ejecutivo del contrato.
- **Gestor del servicio:** Gestionará la operativa del contrato. El adjudicatario asignará un responsable de la gestión y seguimiento operativo de las actividades diarias, así como de la resolución de conflictos, el aseguramiento del servicio y del correcto dimensionado de los equipos técnicos y humanos vinculados a la prestación de los mismos.
- **Jefe de proyecto (JP),** que asegurará el cumplimiento de los plazos, la calidad del proyecto y liderará las reuniones de seguimiento.
- **Analista Funcional Sénior (AF),** que se encargará de interpretar los requisitos funcionales y de diseñar la distribución de la información siempre orientando su solución a procesos.
- **Diseñador y experto en Experiencia de Usuario (UX),** que será el responsable del diseño de las interacciones, con un enfoque totalmente centrado en el usuario. Deberá generar una experiencia uniforme en todos los servicios y en cualquier dispositivo, con énfasis en la simplicidad, la rapidez y la satisfacción final.
- **Maquetador (MA),** que llevará a cabo los ajustes de maquetación necesarios en el prototipo aplicación y creará todo lo necesario en el Portal Web para que se muestren los contenidos y materiales. Todo ello en base a los diseños gráficos, guía de estilos y arquitectura de la información diseñada en la conceptualización. Se trata de un perfil que deberá tener conocimientos de Liferay DXP a nivel de maquetación (freemarker).
- **Arquitecto Liferay (AQ),** que asegurará el cumplimiento de las normativas y el traslado de los requisitos funcionales a la plataforma tecnológica de la forma más eficiente, aportando además conocimiento referente a las tecnologías usadas.
- **Analista Programador Liferay(AP),** que se encargará de desarrollar la capa de presentación del diseño en entorno Nextra (Angular, Liferay DXP).

Los perfiles de Gestor del contrato y gestor del servicio pueden ser cubiertos por la misma persona. Asimismo, los perfiles de Diseñador Web y Especialista en Usabilidad, también pueden ser cubiertos por la misma persona. El resto de perfiles deben ser ocupados por personas diferentes.

El número de recursos asignados a la realización de los servicios descritos anteriormente será el que la empresa adjudicataria estime necesarios para cumplir con las necesidades

indicadas, cumpliendo como mínimo con lo dispuesto en el Anexo nº 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6.2 Tareas a realizar por recurso

Los trabajos a realizar para cada uno de los perfiles profesionales solicitados son los que se indican a continuación:

Perfil profesional	Trabajos a realizar
JEFE DE PROYECTO (JP)	• Análisis de impacto de requisitos. • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados. • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del trabajo en su totalidad. • Coordinación de reuniones con Egarsat. • Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa posibles riesgos y acciones mitigadoras • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios y responsable interno de TI. • Finalización: conclusión y aceptación del producto, recibiendo la conformidad del resultado, realizando la entrega y recopilando la información generada. • Coordinación en la puesta en marcha
DISEÑADOR ESPECIALISTA EN EXPERIENCIA DE USUARIO (UX)	• Diseño del web centrado en el usuario en los diferentes dispositivos, ofreciendo soluciones para la mejora de la experiencia de usuario. • Elaboración de wireframes y prototipado. • Definición de modelos de interacción y flujos de trabajo de usuario orientado a generar experiencias de uso atractivas, con énfasis en la simplicidad, la rapidez y la satisfacción final. • Entrega y documentación para la maquetación y/o implementación de los diseños. • Análisis del SEO • Supervisión de los desarrollos a nivel de interacción con el usuario
MAQUETADOR (MA)	• Llevará a cabo las labores de maquetación del prototipo, en sus diferentes visiones del Portal Web • Creará todos los contenidos necesarios en el Portal Web • Se basará en los diseños gráficos, guía de estilos y arquitectura de la información diseñada para el portal • Tendrá capacidad de definición de los temas, plantillas, esquemas de color, etc. • Implementará las políticas SEO en el Portal Web
ANALISTA FUNCIONAL SÉNIOR (AF)	• Análisis de impacto de requisitos • Propuesta de soluciones funcionales o tecnológicas para cumplimiento de requisitos • Estimación de esfuerzo de trabajos asignados • Elaboración de Análisis Funcional • Soporte al Diseño Técnico para garantizar que se cubren los requisitos descritos en el Análisis Funcional

	• Elaboración del plan de pruebas funcionales y validación de los resultados • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios y responsable interno de TI • Presentación y soporte al usuario en las pruebas de aceptación • Traspaso de conocimientos al personal de TI • Supervisión/ejecución de los traspasos entre entornos • Soporte en la puesta en marcha • Coordinación, supervisión y seguimiento del equipo asignado para el desarrollo del trabajo
ARQUITECTO (AQ)	• 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. • Realizará el Diseño técnico y definición de arquitecturas y componentes Front End y Back End • Dará soporte a la implementación de los componentes y desarrollos web • Realizará el diseño del proceso de integración del software • Dará Soporte y/o construcción de operaciones de integración con otras aplicaciones, webservices (REST/SOAP) • Usará servidores de aplicaciones y arquitectura SOAP • Elaborará el plan de pruebas técnicas y validación de los resultados • Realizará el traspaso de conocimientos al personal de TI • Realizará supervisión y gestión de los traspasos entre entornos • Definirá propuesta de soluciones tecnológicas o funcionales para cumplimiento de requerimientos • Aportar conocimiento y experiencia práctica a la hora de valorar alternativas tecnológicas para el sistema de información • Realizar coordinación, supervisión y seguimiento del equipo asignado para el desarrollo del trabajo • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados
ANALISTA PROGRAMADOR FRONT-END Liferay (AP)	• Soporte o Elaboración del Diseño Técnico en entorno Front End Java • Desarrollo de los nuevos módulos o adaptaciones • Ejecución y validación de pruebas unitarias • Soporte o Ejecución en el plan de pruebas de funcionales y técnicas • Gestión de los traspasos entre entornos • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados • Soporte en la puesta en marcha • Análisis y resolución de Incidencias

6.3 Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo

Conocimientos requeridos. Los recursos asignados por el adjudicatario al equipo de trabajo deberán reunir **en su conjunto** un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico descrito en el capítulo de entorno tecnológico del presente Pliego.

6.4 Factor de rotación

Se aceptará un factor de rotación máximo de **DOS personas**, como número de cambios internos del equipo de trabajo desde el inicio del desarrollo del proyecto y hasta que quede puesto en marcha de manera definitiva y funcionando sin incidencias.

En ninguna circunstancia, dicha rotación podrá aplicarse a las personas asignadas por el licitador como Jefe del Proyecto o Analistas, salvo causas mayores.

6.4.1 Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por adjudicatario

El equipo de trabajo asignado al proyecto, será aquel que aparezca definido dentro de la propuesta del licitador que resulte ser el adjudicatario del contrato.

La necesidad por parte del adjudicatario de realizar una modificación dentro del equipo de trabajo, ya sea puntual o definitiva, por causas justificadas y ajenas a Egarsat, deberá reunir los siguientes condicionantes:

- Documento justificativo donde quede detallado y explicado el/os motivo/s que provocan el cambio.
- Presentación de los posibles candidatos a incluirse dentro del equipo de trabajo y donde se acredite, mediante Currículum Vitae, que su perfil es de cualificación técnica igual o superior la persona que sustituirá.
- Conformidad y aceptación de Egarsat a alguno de los candidatos presentados. Dicho visto bueno, vendrá por parte del Responsable del proyecto asignado por Egarsat.

Para formalizar estos cambios, el adjudicatario deberá remitir una propuesta por escrito (correo electrónico) a Egarsat con una antelación de 10 días laborables a la sustitución. Para casos de emergencias, donde no pueda cumplirse el plazo indicado, como mínimo, la conformidad al cambio propuesto quedará siempre supeditada a la conformidad por parte de Egarsat.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realice/n la sustitución, en un plazo máximo de 10 días laborables desde la fecha de petición.

6.4.2 Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por Egarsat

Egarsat realizará la valoración de la eficiencia, calidad y productividad de las tareas realizadas por el equipo de trabajo durante toda la vigencia del contrato (Comités de Gobierno). En este sentido, Egarsat se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo asignado por el adjudicatario.

En caso de ser necesario que Egarsat solicite este tipo de cambio, se realizará de forma escrita (correo electrónico), con 10 días laborables de antelación a la fecha de efecto, dirigida al Jefe de Proyecto o superior de este de la empresa adjudicataria y donde se indicaran las justificaciones y motivaciones que han provocado este hecho. Además, esta situación será considerada como una rotación de personal y contabilizará en el cálculo de rotaciones permitidas.

7 Modelo de gobernanza y desarrollo

Dentro de la fase inicial del proyecto se acordará y definirá el modelo de relación, gestión y gobernanza que mejor se adecue a las necesidades, se realizará en consenso con Egarsat.

7.1 Modelo de relación

Dentro de la propuesta a presentar, se deberá detallar en profundidad las directrices del modelo indicado en este apartado, relación por parte del licitador y terceros con EGARSAT, así como los mecanismos de control asociados a los distintos niveles de responsabilidad que se definan.

Aunque la totalidad de los roles se definirá en el plan de proyecto al inicio del mismo junto con el plan de comunicación, en la propuesta que el licitador presente del modelo de relación para una correcta implantación, deberá indicarse y definirse las responsabilidades que se consideran necesarias para permitir la correcta articulación con los roles asumidos.

Como mínimo, incluirá:

- **Gestor del contrato:** Gestionarán los niveles estratégico y táctico del contrato, de acuerdo con la metodología de gestión tradicional de proyectos. Será la figura de referencia para todas las tareas de gestión administrativa y de seguimiento ejecutivo del contrato.
- **Gestor del servicio:** Gestionará la operativa del contrato. El adjudicatario asignará un responsable de la gestión y seguimiento operativo de las actividades diarias, así como de la resolución de conflictos, el aseguramiento del servicio y del correcto dimensionado de los equipos técnicos y humanos vinculados a la prestación de los mismos.
- **Jefe de proyecto/Responsable del servicio:** En este nivel se gestionará la capa más operativa del contrato. El adjudicatario asignará un responsable de la gestión y seguimiento operativo de las actividades diarias, así como de la resolución de conflictos, el aseguramiento del servicio y del correcto dimensionado de los equipos técnicos y humanos vinculados a la prestación de los mismos y será el interlocutor único entre el adjudicatario y EGARSAT.

Por parte de Egarsat se incluirá la figura del Director del Contrato, que se hará responsable de:

- Establecer y mantener un calendario de revisiones del Comité de Dirección
- Realizar el seguimiento, verificar y validar la calidad de los servicios en base a los informes periódicos de control de servicio elaborados por el adjudicatario, etc...

Para presentar la oferta correctamente, se debe tener en cuenta los perfiles mínimos del equipo de trabajo definidos en el apartado Equipo de trabajo de este mismo pliego.

7.2 Comités de gestión

El principal objetivo de los “Comités de gestión” será la función de control y coordinación de la ejecución del contrato, de manera que se garantice la máxima calidad en todos los servicios objeto del contrato. Una vez quede adjudicado el contrato, se establecerán responsabilidades conjuntas entre Egarsat y el adjudicatario a través de la creación, composición, definición, periodicidad e implantación de los “Comités de gestión”.

El modelo de relación entre adjudicatario y Egarsat deberá articularse con los Comités Estratégico, Táctico y Operativo. Los licitadores deberán confirmar en sus propuestas que se crearán dichos Comités y que como mínimo, se incluirán las características detalladas a continuación:

Comité estratégico:

o Responsable de la toma de decisiones estratégicas a medio-largo plazo:

- Seguimiento económico global del contrato, evolución de la facturación y del consumo (presupuesto).

- Seguimiento global de expectativas y feedback de Egarsat al adjudicatario con el servicio prestado.

El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones. Para este Comité Estratégico, Egarsat estima que su frecuencia debería ser como mínimo trimestral, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

Comité táctico:

o Responsable del seguimiento del servicio a nivel gerencial:

- Revisión y aprobación de ANS.
- Seguimiento y control global de la operación y provisión del servicio. Cumplimiento de niveles de servicio y penalizaciones aplicables dentro del período.
- Análisis de KPIs de procesos de gestión de forma global y por servicio.
- Nivel de alineación de los procesos de gestión del adjudicatario con los procesos de Egarsat.
- Seguimiento de situaciones especiales no recogidas en los procesos de gestión.
- Cumplimiento del adjudicatario de los modelos de calidad y seguridad de los servicios de Egarsat.
- Seguimiento del contrato y facturación
- Seguimiento de indicadores de calidad de servicio.
- Seguimiento de incidencias y de la resolución de incidencias de casos específicos o críticos.
- Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Planificación y gestión de auditorías, análisis de resultados, gestión de no conformidades y puntos de mejora.
- Seguimiento de acciones correctivas y preventivas derivadas de las auditorías.
- Gestión de riesgos: Riesgos identificados y planes de mitigación.

El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones. Para este Comité Táctico, Egarsat estima que su frecuencia debería ser como mínimo mensual y en cada cierre de certificación, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

Comité de seguimiento:

- Desarrollar y mantener los procedimientos operativos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.
- Análisis de peticiones y situaciones de cambio en los servicios, así como su escalado al ámbito estratégico si fuera necesario.
- Escalado de posibles mejoras detectadas en el servicio.
- Tratamiento de las problemáticas específicas detectadas.

El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones. Para este Comité, Egarsat estima que su frecuencia debería ser como mínimo mensual, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

Adicionalmente y una vez configurados todos los comités de gestión, cabe la posibilidad que sean modificados y/o anulados, dependiendo de los resultados que estén facilitando o su operatividad y siempre de conformidad por parte de Egarsat y el adjudicatario. Del mismo modo, existirá la posibilidad de añadir nuevos “Comités”, a los que sean creados al principio de la ejecución del contrato.

Egarsat se reserva el derecho, si así lo estimara conveniente, de exigir cambios en la frecuencia de celebración de las reuniones de seguimiento, el contenido y actividades de las mismas, así como solicitar reuniones extraordinarias de seguimiento.

Adicionalmente y de forma extraordinaria, bajo la supervisión de los comités de ámbito estratégico, podrá formarse un equipo de trabajo de carácter temporal con objetivos específicos acordados previamente.

Para todas las reuniones de los comités, el adjudicatario se compromete a formalizar un acta que irá firmada por ambas partes.

8 Nivel de servicio

El nivel de servicio estará basado en una serie de indicadores Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que aplica a los diferentes servicios, y que se utilizarán para determinar el nivel de servicio alcanzado y las penalizaciones que pudieran corresponder cuando la calidad del servicio no sea la esperada. Las penalizaciones podrán alcanzar el 20% del coste anual de los servicios estructurales que se acometen en cada fase, siendo en la Fase I los Servicios de creación/evolución de la plataforma; y en la Fase II los servicios de mantenimiento y evolutivo.

Se establece un modelo que contempla indicadores cuya medición cubre el período anual de los servicios y otros indicadores cuya medición es mensual. La puntuación por cada indicador será creciente según disminuya la calidad del servicio. Cada indicador tiene un máximo de puntos de penalización.

Con el fin de analizar el nivel de servicio prestado, cada mes se realizará un análisis de los indicadores del nivel de servicio proporcionados durante el mes inmediatamente anterior, los indicadores mensuales se calcularán mensualmente y para los anuales se acumularán los valores para su cálculo anual, para lo que la empresa adjudicataria deberá llevar el control del trabajo realizado usando las herramientas que Egarsat designe para ello, que se elevará al Comité de Seguimiento.

En caso de exceder el número máximo de puntos de penalización, Egarsat se reserva el derecho de resolver el contrato, considerándose una obligación de carácter esencial.

Los indicadores ANS que se utilizarán para medir la calidad de los servicios durante la Fase I son los citados en los siguientes apartados.

8.1 Trabajo planificado

El objetivo de este indicador (TP) es medir el nivel de cumplimiento de los plazos comprometidos para el conjunto de hitos que se definan y que requieran un seguimiento individualizado. Se considera que un hito está retrasado, cuando la desviación en plazo sobre la planificación prevista supere el 10%.

$$\text{HR (Hito Retrasado)} = \left(\frac{\text{Desviación Total}}{\text{Total Tiempo Previsto}} \right) * 100 > 10\%$$

Este indicador se medirá para cada hito relevante del proyecto en base a la planificación fijada en cada una de las fases del mismo.

Si existiesen elementos objetivos que alterasen la planificación, o los motivos fuesen achacables a Egarsat, se analizará en conjunto un posible replanteo de los plazos de entrega.

Se utilizan las siguientes variables para el cálculo de la penalización:

IP = Índice de respeto a la planificación

TR = Total de hitos que se consideran retrasadas

TT = Total de hitos bajo seguimiento

$$IP = \left(1 - \frac{TR}{TT}\right) * 100$$

Tipo de medición	Indicador	Tramos	Puntos de penalización
Trabajo Planificado	IP = Cumplimiento de las planificaciones	95% < IP ≤ 100%	0 puntos
		90% < IP ≤ 95%	10 puntos
		85% < IP ≤ 90%	25 puntos
		80% < IP ≤ 85%	50 puntos
		IP ≤ 80%	100 puntos
	Total máximo		100 puntos

8.2 Rotación de personal

Este indicador (RP) debe medir el número de desincorporaciones no planificadas ocurridas en el año. Se considerará sustitución planificada cuando ésta se preavise con una antelación de 10 días, no afecte a la cobertura del servicio y asegure la transferencia y adquisición de conocimientos entre los integrantes del servicio involucrados.

Se aplica el siguiente esquema de penalizaciones.

Tipo de medición	Indicador	Numero de rotaciones	Puntos de penalización
Estabilidad del equipo	RP= Rotación de personal	1	50 puntos
		2	75 puntos
		>2	100 puntos
		Total máximo	100 puntos

Se irá llevando un cálculo de rotaciones totales desde el inicio de la prestación del servicio.

Un número de rotaciones superior a 2 puede conllevar, a elección de Egarsat, la resolución de contrato o una penalización de 100 puntos.

La concurrencia de causas de fuerza mayor, debidamente justificadas, que supongan desincorporaciones no planificadas, no se computarán a efectos del indicador de la rotación del personal.

Los informes de seguimiento recogerán todas las desincorporaciones producidas en el periodo hayan sido planificadas o no.

8.3 Gestión del servicio

Este indicador (GS) mide el número de veces que se incumplen los plazos previstos para la celebración del Comité de Seguimiento, para la entrega del informe de seguimiento necesario para la celebración del Comité de Seguimiento o para la entrega del acta correspondiente. El Comité, que tiene periodicidad mensual, estará sujeto a las siguientes reglas:

- Las reuniones deberán realizarse entre los días 10 y 20 de cada mes. No se considerará incumplimiento cuando se acuerde explícitamente su traslado a otras fechas (por ejemplo, problemas de agenda de los responsables de Egarsat, coincidencia con períodos vacacionales, etc.)
- El informe de seguimiento se enviará con una antelación mínima de tres días hábiles a la reunión de seguimiento.
- El acta del Comité de Seguimiento se enviará en el plazo máximo de cinco días hábiles a contar desde la fecha de celebración del Comité.

Cada incumplimiento será objeto de valoración independiente, según el siguiente esquema de penalizaciones:

Tipo de medición	Indicador	Numero de rotaciones	Puntos de penalización
Nivel de gestión del Servicio	GS1= Celebración del Comité en plazo	1 incumplimiento	0 puntos
		2 incumplimientos	5 puntos
		3 incumplimientos	10 puntos
		> 3 incumplimientos	15 puntos
	GS2= Informe de seguimiento en plazo	1 incumplimiento	0 puntos
		2 incumplimientos	5 puntos
		3 incumplimientos	10 puntos
		> 3 incumplimientos	15 puntos
	GS3= Acta del Comité en plazo	1 incumplimiento	0 puntos
		2 incumplimientos	5 puntos
		3 incumplimientos	10 puntos
		> 3 incumplimientos	15 puntos
Total máximo		45 puntos	

8.4 Disponibilidad de los sistemas

El objetivo de este indicador (DS) es garantizar que las incidencias de falta de disponibilidad de la plataforma son atendidas y resueltas en los tiempos máximos que se indican a continuación, salvo por condiciones fuera del ámbito de responsabilidad del servicio.

Se entiende como “Incidencia”:

- Falta de disponibilidad del servicio detectada por al menos un usuario o un sistema de monitorización automático que desencadene la apertura de una incidencia en el sistema de ticketing.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución y porcentaje de consecución de estos tiempos, tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de las funcionalidades claves sin que el aplicativo permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el programa permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 3:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 4:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración de la solución.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	% consecución
Tipo 1	2 horas	12 horas	99%
Tipo 2	4 horas	24 horas	98%
Tipo 3	8 horas	48 horas	96%
Tipo 4	8 horas	48 horas	90%

Las horas detalladas como Tiempo de respuesta y resolución, deben ser consideradas como horas hábiles dentro del periodo horario de 8:00 a 20:00.

Se considera que una incidencia está resuelta si se da una solución, aunque sea provisional, que permita recuperar el normal funcionamiento de los sistemas o usuarios afectados.

Una vez solucionada la incidencia, podrán quedar acciones complementarias a realizar, pero éstas se podrán planificar a posteriori y su tiempo de ejecución no computará a efectos de los indicadores asociados al mantenimiento no planificado.

Se utilizan las siguientes variables para el cálculo de la penalización:

- ND_1 = % de incidencias de tipo 1 que cumple con el índice exigido
- ND_2 = % de incidencias de tipo 2 que cumple con el índice exigido
- ND_3 = % de incidencias de tipo 3 que cumple con el índice exigido
- ND_4 = % de incidencias de tipo 3 que cumple con el índice exigido

Tipo de medición	Indicador	Numero de rotaciones	Puntos de penalización
Incidencias de disponibilidad del sistema	DS1 = Incumplimientos en incidencias	99% ≥ ND ₁	60 puntos
		98% ≥ ND ₂	40 puntos
		96% ≥ ND ₃	30 puntos
		90% ≥ ND ₄	40 puntos
	Total		170 puntos
Total máximo		170 puntos	

Los informes de seguimiento recogerán todas las incidencias de disponibilidad de los sistemas producidas en el período objeto del informe, y determinarán su criticidad y si están correctamente justificadas a efectos de su consideración como incumplimiento.

8.5 Cálculo del indicador total de servicio

Con el fin de analizar el nivel de servicio prestado, cada mes se realizará un análisis global de los indicadores de servicio establecidos para lo que la empresa adjudicataria deberá llevar el registro de las horas de servicio, desincorporaciones y plazos, que se llevará al Comité de Seguimiento correspondiente.

Los datos calculados en cada período mensual de seguimiento, indicadores mensuales y acumulados anuales, se recogerán en las actas del Comité de Seguimiento. El resumen de indicadores ANS que determinan el nivel de servicio es el siguiente:

Tipo de medición	Ref.	Puntos máximos de penalización	Periodicidad de Cálculo
Trabajo planificado	IP	100	Período anual del Servicio
Rotación de Personal	RP	100	Período anual del Servicio
Gestión del Servicio	GS1	15	Período anual del Servicio
	GS2	15	Período anual del Servicio
	GS3	15	Período anual del Servicio
Disponibilidad del sistema	DS1	170	Período anual del Servicio

Total máximo puntos indicadores ANS	415
--	------------

Al final del período anual de servicio se contabilizará el indicador total de servicio que se compondrá de la suma aritmética de los valores anuales de los cuatro indicadores. La penalización económica a aplicar a la empresa adjudicataria será de 0,0482 % por cada punto resultante, con un límite máximo del 20% sobre la facturación anual acumulada.

Ejemplo 1: si la suma de los cuatro indicadores es de 100 puntos, corresponde un (4,82%) de penalización.

Ejemplo 2: suponiendo que la suma de los cuatro indicadores ha sido de 415 puntos, corresponde un 20% de penalización, que es la máxima aplicable por periodo de Servicio.

8.6 Lugar y horarios de trabajo

Los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario y las herramientas de hardware y/o software irán a cargo del mismo.

En caso que el personal del equipo de trabajo asignado por el adjudicatario, deba realizar la prestación del servicio en las instalaciones de Egarsat, será necesario dejarlo detallado dentro de la propuesta técnica que sea presentada (definición de diseño, formación, reuniones, tareas de implantación, entre otros). Además, será necesario que se adapte al siguiente horario:

— Horario: de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 y viernes de 9:00 a 15:00.

En caso de ser necesario ampliar estas condiciones, deberá solicitarse autorización a Egarsat mediante el Responsable del proyecto.

Cualquier tipo de coste relacionado con este apartado (desplazamiento, aparcamiento u otros), irán a cargo del adjudicatario y en ningún caso podrá ser imputado o facturado a Egarsat. En todo caso, estos costes deberán quedar incluidos en la oferta económica presentada, sin la necesidad de detallar una partida concreta para este concepto. Igualmente, en caso de solicitar la realización de trabajo en festivos o fuera de la jornada laboral, tampoco podrá ser repercutido a Egarsat.

9 Reporte de información

Dentro de la propuesta a presentar, se deberá detallar o mostrar ejemplos de los diferentes informes que se detallan a continuación. Quedando a voluntad del licitador incluir informes adicionales.

Al menos se incluirán los informes que se detallan a continuación:

9.1 Informes de actividad del servicio durante su construcción

Estos informes periódicos y mensuales, incluirán al menos el detalle y estadísticas de elementos que se trabajan en el comité de seguimiento.

9.2 Informes de actividad del servicio durante su ejecución

A efectos de evaluar la calidad del servicio, el adjudicatario realizará de manera mensual un informe de actividad del servicio en el que se recojan los siguientes aspectos:

Estos informes periódicos (el plazo se acordará en el comité de gestión correspondiente), incluirán al menos el detalle y estadísticas de los siguientes elementos para el periodo de interés (pudiendo incluir un histórico en los casos necesarios):

- Solicitudes de cambio o modificación cursadas.
- Solicitudes en curso, grado de avance y fecha prevista de resolución.
- Tiempo medio de provisión de las solicitudes.
- Informes de evolución del servicio.

9.3 Informes de incidencias

Estos informes periódicos (el plazo se acordará en el comité de gestión correspondiente), incluirá la relación de incidencias del servicio acontecidas, con una clasificación según criticidad.

Para las incidencias graves, se presentará un informe específico dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su resolución con la explicación detallada de los hechos, una justificación, si cabe, de las actuaciones efectuadas y de las medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

Los informes contendrán de forma orientativa la información indicada a continuación:

- Listado con el detalle y estado de las incidencias: tipo de incidencia, la solución, el tiempo empleado desde su apertura hasta su resolución, fechas y horas exactas en que se produjeron y se resolvieron, agentes involucrados en la incidencia.
- Porcentaje de proactividad del proveedor: ratio de incidencias detectadas por el proveedor versus las reportadas por el proveedor de Servicios IT de EGARSAT y/o los usuarios.
- Incidencias en las que se ha superado el tiempo máximo de respuesta, diagnóstico y/o resolución.
- Número de interrupciones de servicio por servicio individual en el periodo del informe.
- Listado y cálculo de penalizaciones a aplicar en el mes.
- Disponibilidad mensual de los servicios contratados.
- Informes estadísticos de tiempo máximo de respuesta, diagnóstico y resolución de comunicaciones.

9.4 Informes de calidad y seguimiento ANS

Estos informes periódicos (el plazo se acordará en el comité de gestión correspondiente), incluirán la medida real de los parámetros definidos en los ANS, comparándolos con los mínimos incluidos en su oferta técnica, y que serán iguales o mejores a los exigidos por EGARSAT en este pliego.

Los informes contendrán al menos la información relativa a los KPI referentes a calidad y provisión de los servicios.

Deberá ofrecerse una visión de tendencia y evolución de todos los parámetros, con el objetivo de que los informes puedan resultar de interés para los órganos de gobierno del contrato.

El almacenamiento de estos datos hará posible un seguimiento detallado de los KPI a los cuales se refieran los ANS, de forma que pueda obtenerse trazabilidad sobre la evolución de los mismos.

10 Facturación y forma de pago

A continuación, se detalla la facturación y la forma de pago.

La empresa adjudicataria, y siempre previa conformidad de Egarsat con los trabajos realizados en la ejecución del contrato, emitirá las facturas dentro de los cinco primeros días del mes siguiente de la finalización del Hito en cuestión, según lo descrito a continuación:

- H1- Importe del 24% sobre el total del importe adjudicado del desarrollo del portal.
- H2- Importe del 9% sobre el total del importe adjudicado del desarrollo del portal.
- H4 Importe del 4% sobre el total del importe adjudicado
- H5- Importe del 3% sobre el total del importe adjudicado
- El H3 que corresponde a un importe del 60% sobre el total del importe adjudicado del desarrollo del portal, se facturará de manera mensual y el importe será proporcional a la duración del Hito. Es decir, (56% importe del importe adjudicado) /7

A modo de resumen se adjunta cuadro con los importes de facturación previstos durante la duración del contrato.

Concepto	Año 1	Año 2
H1	24% importe adjudicado	
H2	9% importe adjudicado	
H3	60% importe adjudicado	
H4	0,00	4% importe adjudicado
H5	0,00	3% importe adjudicado

11 Oferta técnica a entregar (SOBRE B)

Cada licitador deberá entregar una memoria técnica que detalle la ejecución de los servicios asociados al contrato y debe contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos que serán valorados según lo dispuesto en el apartado 2 del Anexo nº 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- Documento de Planificación: Descripción de la planificación del servicio
- Descripción de todas las tareas y fases asociadas al proyecto.
Se requiere una planificación basada en hitos para cada una de las fases que permitan un seguimiento y control, se requiere además la planificación del análisis, el diseño detallado, el desarrollo, el plan de pruebas y garantía.
- Documento de Metodología para la prestación del servicio: Descripción detallada de cómo el licitador implementa la metodología descrita en el apartado [Metodología](#) para la gestión de proyectos de soporte, mantenimiento correctivo aplicable al servicio a licitar.
- Documento de propuesta de modelo de relación y de circuitos de petición de soporte, incidencias y de gestión del cambio evolutivo, y cómo se ajustan a los solicitado al apartado [Modelo de gobernanza y desarrollo](#).
- Propuesta de Gestión y control de los acuerdos de nivel de servicio en cada ámbito del servicio, como mínimo se incluirán los indicados en el apartado [Nivel de Servicio](#).
- Adecuación del equipo de trabajo
 - Composición del equipo de trabajo:
Se ha de justificar la adecuación del equipo de trabajo propuesto en cuanto al número de personas, su estructura, niveles profesionales, dedicación y, en su

caso, distribución por tecnologías, en cada uno de los servicios que componen las dos fases del proyecto que describe este pliego.

A este respecto hay que tener en cuenta que las necesidades del proyecto irán variando a lo largo de la duración de las fases, y que por tanto no va a ser necesaria la misma composición durante toda la ejecución del servicio, y esto deberá quedar reflejado en la solución propuesta.

- Conocimientos y experiencia del equipo de trabajo:
Se han de describir los conocimientos y la experiencia en los entornos funcionales y tecnológicos establecidos en los pliegos. **En ningún caso deberá hacerse referencia a la experiencia previa sujeta a valoración automática, según lo dispuesto en los apartados 1.2.2 y 1.2.3 del Anexo 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.**
- Propuesta de gestión y control de calidad que se aplicará en los desarrollos y los despliegues del portal desarrollado.
- Propuesta de gestión de entregables:
 - Maquetas parciales y documentación asociada para cada hito.
 - Plantillas de documentos utilizados.
 - Prototipos funcionales.
 - Código fuente de la aplicación, en caso de que proceda, fuentes de diseños gráficos i de los contenidos multimedia.
 - Ejecutable de la aplicación, cuando proceda.
 - Si se hace uso de base de datos: modelo de datos, estructura de la base de datos y scripts de creación.
 - Especificaciones del equipamiento hardware/software necesario para el funcionamiento de la aplicación debidamente instalado.
 - Plan/Informe de pruebas, debidamente cumplimentado, donde se especifiquen las pruebas que se han realizado sobre el sistema y su resultado.
 - Manuales de uso, técnico y de usuario final.
 - Formación sobre los desarrollos realizados a los especialistas de negocio.
 - Informes de reporte de información incluidos en el apartado [Reporte de información](#).

En ningún caso deberá hacerse referencia en dicha memoria técnica a aspectos que sean objeto de valoración en la oferta técnica valorable automáticamente (SOBRE C). Cualquier información relativa a éstos podrá ser motivo de exclusión de la oferta presentada.

BOYA
SASTRE-
MARQUES
DANIEL -
36987413D

Firmado
digitalmente por
BOYA SASTRE-
MARQUES DANIEL
- 36987413D
Fecha: 2022.05.02
12:53:08 +02'00'

Director Gestión Mutualista
Daniel Boya Sastre-Marqués.