

ANEXO N.º 4:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE “DESARROLLO DE UN PORTAL WEB ORIENTADO A PRODUCTOS Y SERVICIOS DE PREVENCIÓN”

Contenido

1	Objeto	3
1.1	División de lotes	3
1.2	Alcance del contrato	3
2	Duración del contrato	3
2.1	Requisitos generales	3
2.2	Requisitos funcionales	5
2.2.1	Idiomas del Portal	5
2.2.2	Conceptualización del portal	5
2.2.3	Contenidos del portal	7
2.2.4	Gestión e identificación de los usuarios	7
2.2.5	Buscador Personalizado	8
2.2.6	Descarga Secciones en ZIP	8
2.2.7	Selección y Visualización de Materiales	8
2.2.8	Valoración del Material	9
2.2.9	Identificación y contacto con el técnico de prevención asignado	9
2.2.10	Sistema de reporting	9
2.2.11	Información de alta siniestralidad	9
2.2.12	Mostrar información sobre los C.N.O. (código nacional de ocupación)	10
2.2.13	Información relativa a cursos	10
2.2.14	Sistema de encuestas	10
2.2.15	Formulario de recogida de datos	10
2.2.16	Creación Actplan111	10
2.2.17	Noticias corporativas	10
2.3	Requisitos técnicos	10
2.3.1	Entorno tecnológico	10
2.3.2	Integraciones	11
2.4	Requerimientos Usabilidad y experiencia de usuario	12
2.5	Requisitos de Calidad	12
2.6	Requerimientos de Rendimiento	13
3	Tareas a realizar en el proyecto	13
3.1	Tarea 1. Plan de proyecto orientativo	13
3.2	Tarea 2. Definición de diseño Conceptual y Prototipo del portal	13
3.3	Tarea 3. Análisis Funcional	13
3.4	Tarea 4. Diseño Técnico	14
3.5	Tarea 5. Definición y Ejecución de Plan de Pruebas de Calidad, Funcionales y Técnicas	14

3.6	Tareas 6. Creación del Portal Web e introducción de contenidos	14
3.7	Tarea 7. Aceptación.....	15
3.8	Tarea 8. Formación y traspaso de conocimiento	15
3.9	Tarea 9. Puesta en marcha	16
3.10	Tarea 10. Garantía	16
4	Planificación del proyecto	16
4.1	Ejecución del proyecto	17
5	Equipo de trabajo.....	17
5.1	Recursos asignados	17
5.2	Tareas a realizar por recurso.....	18
5.3	Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo	19
5.4	Factor de rotación.....	19
5.4.1	Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por el adjudicatario	20
5.4.2	Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por Egarsat	20
6	Metodología.....	20
7	Modelo de gobernanza y desarrollo	21
7.1	Modelo de relación	21
7.2	Comités de gestión	21
8	Nivel de servicio	23
8.1	Trabajo planificado	23
8.2	Rotación de personal.....	24
8.3	Gestión del servicio	24
8.4	Disponibilidad de los sistemas.....	25
8.5	Cálculo del indicador total de servicio	27
8.6	Lugar y horarios de trabajo	28
9	Reporte de información	28
9.1	Informes de actividad del servicio durante su construcción	28
9.2	Informes de actividad del servicio durante su ejecución.....	28
9.3	Informes de incidencias	28
9.4	Informes de calidad y seguimiento ANS	29
10	Oferta a entregar	29
11	Facturación y forma de pago	31

1 Objeto

El objeto del presente pliego es establecer las prescripciones técnicas que han de regir la licitación pública, sujeta a regulación no armonizada, del desarrollo de un portal web de prevención y Salud Laboral (en adelante el “Portal”) personalizado y auto gestionable para y por Egarsat, para la gestión y desarrollo de los productos y servicios elaborados dentro del Plan de Actividades Preventivas orientados a las empresas y trabajadores mutualistas.

1.1 División de lotes

El servicio no se dividirá 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 Alcance del contrato

Dentro del plan de transformación digital de la entidad, surge la necesidad de realizar un Portal donde se puedan ofrecer, a las empresas mutualistas y trabajadores protegidos, todos los productos que confecciona el departamento de Gestión Preventiva.

A grandes rasgos, los objetos perseguidos por este contrato son:

- Creación y configuración del site
- Creación del diseño conceptual y prototipo del portal
- Análisis y creación de las plantillas multiidioma (castellano y catalán), sobre las cuales se desarrollan los contenidos del site.
- Introducción de los contenidos proporcionados por Egarsat.
- Gestión de perfiles de usuarios gestores de contenidos y administradores del portal.
- 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 para poder realizar la gestión del portal.

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 siguiente de la firma del contrato por parte de Egarsat.

2.1 Requisitos generales

El sistema deberá de cumplir con los siguientes requisitos generales:

- El portal deberá ser autogestionable por parte del personal de Egarsat en cuanto a la introducción de contenidos y elementos del esqueleto básicos.
- La introducción de los contenidos se realizará a través de plantillas definidas durante el diseño (entre 8 y 10)

- El diseño contendrá elementos como.
 - Navegación landing page scrolling en movimiento.
 - Uso de carruseles, pestañas y despleables.
- El Portal tendrá contenidos públicos (la mayoría) y privados.
 - En el caso de contenidos privados, se definirá al inicio para cada uno de ellos si se debe mostrar cierta información parcial, a modo de introducción al contenido. A tener en cuenta que el contenido podrán ser páginas web o bien PDF.
 - Egarsat proporcionará el mecanismo de autenticación de usuarios, así como el mecanismo para diferenciar si son contenidos públicos o privados.
- Deberá implementarse el diseño y la navegación **responsive** para desktop, móvil y tableta, y una vez definidos se deberá validar el diseño visual y funcionalmente en navegadores: Chrome, Firefox, 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 especialistas de prevención 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.
- Posibilidad de crear borradores de páginas para ir trabajando y publicarlas cuando se quiera.
- Cuando el contenido o material no exista en bilingüe (castellano y catalán), aparecerá en castellano un mensaje del estilo ‘Solo disponible en castellano’ o ‘sólo disponible en catalán’.
- El repositorio de archivos del portal estará alojado en Alfresco, gestor documental corporativo de Egarsat.
- Existirán al menos los siguientes perfiles de usuario para la gestión del portal:
 - Administrador del sitio web: Gestiona árbol de navegación, páginas, sitios. Acceso sin restricciones.
 - Gestor de Contenidos: mantiene los contenidos de todo el portal web mediante la herramienta o mediante funcionalidades específicas para facilitar el mantenimiento.
 - Revisor de Contenidos: revisa y aprueba el contenido del Site pendiente de publicar.
 - Editor Sección: mantiene los contenidos solamente de una sección en concreto del sitio (por ejemplo, un publicador del apartado Noticias).
 - Revisor Sección: revisa y aprueba el contenido de la sección pendiente de publicar.

Egarsat facilitará al adjudicatario la guía para la definición de estos tipos de perfiles en la plataforma, así como las convenciones para el nombrado de estructuras, plantillas, documentos, etc.

2.2 Requisitos funcionales

EL portal a desarrollar deberá de cumplir con los siguientes requerimientos funcionales a desarrollar.

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

2.2.1 Idiomas del Portal

El portal estará disponible en dos idiomas diferentes, castellano y catalán.

Para usuarios sin identificar, el portal se mostrará en castellano. Para usuarios identificados previamente en la Oficina virtual, el portal mantendrá el mismo idioma con el que el usuario está trabajando en la oficina.

Al margen de la predeterminación del idioma en función del tipo de usuario y la configuración que haya hecho el usuario del mismo, el portal contará con la funcionalidad de poder cambiar de idioma; de castellano a catalán o de catalán a castellano. Este cambio de idioma se asignará como predeterminado al usuario para futuras visitas, siempre que el usuario sea un usuario registrado en el sistema.

El portal deberá quedar preparado por si en un futuro Egarsat desea implementar otros idiomas.

2.2.2 Conceptualización del portal

La empresa adjudicataria realizará reuniones con los especialistas de prevención de Egarsat para definir y conceptualizar el portal. Como fruto de este trabajo deberá de resultar la definición y conceptualización del esqueleto de la estructura del portal y las plantillas necesarias para la introducción de contenidos. Para tal definición se deberá 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,
- Diseño de pantallas aprobadas con el equipo de prevención.
- 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, que se suministrará el empezar el proyecto.

A medida que se vaya trabajando en la conceptualización se definirán las plantillas que servirán para la publicación de contenidos, se contemplan entre 8 y 10.

La definición de todo el diseño se realizará para versión desktop y para versión móvil, accesible en la herramienta Invision o acrobat XD. También se deberá disponer de los diseños de los componentes en la herramienta zeplin.io. En Invision se podrá consultar el diseño de las pantallas, y en zeplin la implementación de css, especificaciones de los componentes, imágenes, snippets, etc. de los diseños.

El portal contará con un esqueleto básico y genérico. Deberá haber elementos del esqueleto que puedan ser modificados por Egarsat.

2.2.2.1 Estructura general del portal

A modo orientativo, y sólo para que sirva de referencia a los licitadores, ya que podrá sufrir cambios durante la definición del mismo, se enumeran las áreas que actualmente se contemplan para el portal:

- Biblioteca -> sección donde se agruparán todos los materiales ofrecidos. Se organizarán por diferentes criterios, temáticas, tipos de archivo, Esta sección contará con un buscador propio
- Informes -> sección donde Egarsat mostrará informes de interés para el usuario.
- Campus -> sección donde se realizará enlace con el campus corporativo
- Noticias -> sección donde se mostrarán las noticias de Egarsat.
- Difusión y Campañas
- Plan de empresa
- Gestión y protocolos

Cada sección general contendrá sus correspondientes subapartados, y éstos tendrán sus correspondientes páginas específicas (Cabe tener en cuenta que el contenido y número de páginas de cada sección varía significativamente)

2.2.2.2 Contenidos

- El total de páginas de contenidos basadas en plantillas serán: alrededor de 100 en castellano y 100 en catalán
- El total de ventanas emergentes a crear son aproximadamente 10 (en castellano, y deberían preverse el mismo número para catalán).

2.2.2.3 Descripción Requisitos por cada Apartado

A modo de ejemplo, se indican de manera aproximada cómo sería una estructura genérica del portal. En ningún momento será definitivo y será definido por medio de reuniones con el equipo de prevención.

2.2.2.3.1.1 Cabecera

- Logo de Egarsat
- Acceso a Web Egarsat
- Cambio de idioma
- Buscador
- Acceso a la oficina virtual
- Contacto con el técnico de prevención asignado
- Contacto con Egarsat

2.2.2.3.1.2 Home

Estructuralmente, la home contendrá un slide con varios destacados y bloques de texto e imagen con resúmenes de algunas de las secciones, así como otros bloques específicos de destacados personalizables y un formulario de suscripción.

2.2.2.3.1.3 Pie de Páginas

Contenidos del Pie:

- Un bloque diferenciado con los diferentes sellos de calidad a la derecha.
- Otro bloque con dos filas de contenidos con la siguiente información:
 - Una primera fila con siete columnas de resumen de las secciones y sus respectivas subsecciones, y una octava columna con información de contacto.
 - Una segunda fila de tres 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 segunda de 'Reconocimientos obtenidos'.
 - 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.

2.2.2.4 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.
- Dentro del visor:
 - Se podrán personalizar con el logo de la empresa a la que pertenece el usuario conectado.
 - Se podrán valorar con la funcionalidad de estrellas, información que se guardará de manera privada.
- A diferencia de los contenidos web (que sólo estarán en catalán y castellano), los materiales pueden estar en diferentes idiomas, además de estos dos.
- Se deberá desarrollar una funcionalidad para mostrar el material en los diferentes idiomas, según se especifica más adelante.
- Cuando haya un recurso nuevo, deberá aparecer una etiqueta de novedad que se pueda programar para que ésta se publique automáticamente.
- Se guardará trazabilidad de uso de la funcionalidad de personalización de contenidos.

2.2.3 Contenidos del portal

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

Las plantillas deberán de contemplarse tanto en castellano, como en catalán. Y quedarán preparadas para la implementación de otros posibles idiomas en el futuro.

2.2.4 Gestión e identificación de los usuarios

El sistema deberá de gestionar los siguientes tipos de usuario:

- Usuario interno, usuario de Egarsat encargado de la gestión de los contenidos del portal.

Tipos de usuario interno, existirán distintos tipos de usuario interno:

- Administrador del sitio web: Gestiona árbol de navegación, páginas, sitios. Acceso sin restricciones.
- Gestor de Contenidos: mantiene los contenidos de todo el portal web mediante la herramienta o mediante funcionalidades específicas para facilitar el mantenimiento.
- Revisor de Contenidos: revisa y aprueba el contenido del site pendiente de publicar.
- Editor Sección: mantiene los contenidos solamente de una sección en concreto del sitio (por ejemplo, un publicador del apartado Noticias).
- Revisor Sección: revisa y aprueba el contenido de la sección pendiente de publicar.

- Usuario externo, usuario empresa o trabajador afiliado a Egarsat que consume los contenidos y funcionalidades del portal.

Todo usuario externo deberá tener acceso sin restricciones a todos los contenidos públicos del portal. Para acceso a contenidos privados (autenticación) así como la gestión de los mismos (autorización) se utilizará el actual sistema de gestión de usuario que se está utilizando en la oficina virtual. Egarsat proporcionará información técnica sobre el sistema existente una vez adjudicado el contrato.

El portal no tendrá la opción de dar de alta usuarios, ya que esta opción reside en la Oficina Virtual de Egarsat, pero sí que tendrá la opción de autenticación para poder acceder a los contenidos privados del portal.

2.2.5 Buscador Personalizado

El portal contará con un buscador sobre los contenidos del Portal, tanto páginas como documentación. El buscador tendrá en cuenta la autorización del usuario a la hora de realizar la búsqueda.

Características del buscador:

- Utilizará el motor de búsqueda eficiente y ágil que tenga en cuenta el volumen de contenidos y la topología. Existirá una búsqueda sencilla y avanzada (categoría, sector, Nombre, tipo de contenido, formato de fichero, etc....) Se definirán todos los criterios de la búsqueda avanzada cuando se analice la funcionalidad.
- Los resultados de la búsqueda se mostrarán a modo de relación mostrándose como mínimo los conceptos:
 - Nombre y descripción
 - Tipo de resultado; contenido web, fichero, ...
 - Área, categoría y sector donde se encuentra el contenido
 - Temática.
 - Valoración

Este apartado se considera un aspecto importante dentro del Portal, ya que el volumen de contenidos es grande y tiene que ser una herramienta fiable y de fácil uso por el usuario. Para ello, se deberá analizar cómo clasificar cada contenido y su implementación.

2.2.6 Descarga Secciones en ZIP

Call to Action (CTAs) que permitan descargar todo el contenido de una sección comprimido en un ZIP (ejemplos: este tipo de CTAs se encuentran en páginas como Campañas, Colecciones o Empresa Saludable).

2.2.7 Selección y Visualización de Materiales

Desarrollar la selección y visualización de los distintos materiales del Portal web, de manera que cumplan los siguientes requisitos:

- Listado de una categoría de material concreta (seguirá los criterios según la sección donde esté situada)
- Indicación del idioma del material disponible, selector multiidioma.
- El idioma seleccionado por defecto debe ser en el que está mostrándose el Portal Web.
- Si no existe para ese idioma, mostrar un indicador “disponible sólo en castellano”.
- Visualización del material en un visor.
- Carrusel inferior mostrando otros materiales de la misma sección en miniatura, para poder navegar directamente a ellos.
- Personalización del material con el logo de la empresa que se ha conectado.
- Cada material tendrá un apartado para colocar una imagen/logo para que el usuario suba en el momento.
- El material con el logo se podrá descargar para su uso posterior
- La funcionalidad anteriormente comentada debe poder habilitarse o deshabilitarse de forma global (para todos los materiales) o específica (para algunos materiales).
- Todos los materiales podrán ser descargados en su versión y formato original, menos los contenidos que hayan sido personalizados por el usuario.

2.2.8 Valoración del Material

Cuando se realice una descarga de material, deberá aparecer un diálogo para que el usuario lo valore en una escala. Una vez valorado, se mostrará un mensaje de agradecimiento y se guardará esta información en base de datos.

Existirá una opción para usuarios internos con rol autorizado para consultar la base de datos de valoraciones y extraer la información en un Excel.

Como mínimo deben poder extraerse datos sobre el material específico (idioma incluido), la fecha, la ubicación (dentro del portal) y la valoración e información sobre el usuario que se descarga, en caso de que el usuario esté logado.

2.2.9 Identificación y contacto con el técnico de prevención de Egarsat asignado

Para los usuarios registrados, el sistema recuperará los datos del técnico de prevención asignado a la empresa del usuario registrado y mostrará los datos para que se pueda realizar un contacto. Datos a mostrar:

- Nombre y apellidos
- Foto, a valorar.
- Móvil de empresa
- E-mail de empresa
- Horario de disponibilidad.

Para los usuarios que no estén registrados se mostrarán los siguientes datos:

- Mail de contacto genérico
- Teléfono genérico

El portal ofrecerá la oportunidad de conectar con el técnico de prevención asignado. La conexión se podrá realizar a través de distintos canales:

- Móvil, el móvil mostrado será pulsable, invocando posibles herramientas de llamada del dispositivo donde se esté ejecutando el portal.
- E-Mail, el e-mail mostrado del técnico será pulsable, es decir, haciendo click sobre el mail se abrirá la funcionalidad de escribir un e-mail directamente a esa dirección.
- Chat, se mostrará un icono a través del cual se podrá establecer una conversación de Chat con el técnico asignado.

2.2.10 Sistema de reporting

El portal contará con un sistema de creación y exportación de información para los usuarios internos de Egarsat mediante informes a medida según las necesidades de Egarsat.

Los conceptos que deben ser disponibles para su exploración serán los referentes al usuario y al material involucrado en la actividad del usuario.

- General: fecha, hora y acción realizada (descarga, visualización,)
- Usuario: NIF, nombre y apellidos, CIF y razón social al que pertenece el usuario
- Material: nombre, formato, área asignada

2.2.11 Información de alta siniestralidad

El portal mostrará al usuario empresa identificado si el CNAE de su empresa pertenece o no a los definidos como de alta siniestralidad por el Ministerio (anualmente Egarsat actualizará estos datos, por lo que debe ser posible su adecuación de modo autónomo, sin necesidad de que intervenga la empresa adjudicataria). Para ello el portal deberá contar con las funcionalidades:

- Importar el/los fichero/s de los datos de siniestralidad. La importación la podrá realizar la empresa adjudicataria o el usuario administrador de la plataforma.

- Consultar e indicar si el CNAE está incluido en dicho fichero.
- Mostrar los 3 CNAES con más siniestralidad.

2.2.12 Mostrar información sobre los C.N.O. (código nacional de ocupación)

El portal debe mostrar los 3 CNO con más accidentes laborales y enfermedades profesionales del ejercicio anterior, y Egarsat debe poder modificar esta información sin necesidad de programación adicional o desarrollos tecnológicos.

El portal debe permitir al usuario la posibilidad de que, al logarse en la oficina virtual, puedan precargarse, los NIF y CNO asociados a su nombre, sin tener que cumplimentarse, y que pueda consultar los requerimientos y grados de cada CNO, en base a un listado precargado

Esta información será suministrada mediante servicios Rest implementados por el departamento de IT de Egarsat.

2.2.13 Información relativa a cursos

El portal deberá contar con un área en el que se mostrará información referente al campus de prevención de Egarsat.

Se mostrarán cursos ordenados por temáticas o áreas a modo de catálogo.

En paralelo al apartado dedicado al campus, en cara área del portal se mostrarán los cursos relacionados con la temática en cuestión.

2.2.14 Sistema de encuestas

El portal proporcionará la opción de cumplimentar test de temática específica según el área en la que el usuario se encuentre. De manera orientativa e inicial y sin que sirva de manera restrictiva se contemplan un mínimo de 15 tests. Para realizar estas encuestas se deberá utilizar la misma plataforma en la que se desarrolle el portal.

2.2.15 Formulario de recogida de datos

El portal contará con la funcionalidad de recogida de datos a modo de formularios Ej: investigación de accidentes. Los datos introducidos por el usuario se podrán exportar por Egarsat en formato csv, txt, y parecidos.

El usuario podrá previsualizar los datos introducidos en formato Pdf para su posterior firma digital e impresión.

De manera orientativa se contemplan unos 3 formularios con las características antes descritas.

2.2.16 Creación Actplan111

El portal generará de manera automática un actplan111 en el sistema interno de gestión Egara. Este apartado se explica con más detenimiento en el apartado de integraciones.

2.2.17 Noticias corporativas

El sistema mostrará a modo de carrusel u otro elemento de diseño que se defina en el momento del análisis de la funcionalidad, las noticias que Egarsat decida.

Cada noticia se definirá con elementos como; nombre, descripción, imagen, link, vídeo,según la naturaleza de la noticia que se quiera destacar.

2.3 Requisitos técnicos

El portal deberá de cumplir con los siguientes requerimientos técnicos.

2.3.1 Entorno tecnológico

El nuevo Portal de Prevención y Salud Laboral se desarrollará en Liferay Portal 7.2 Enterprise (Egarsat ya dispone de licencia). 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%
 - Bloqueantes: 0
 - Críticos: 0
 - Mayores < 10.

2.3.2 Integraciones

Se tendrán en cuenta las siguientes integraciones:

2.3.2.1 Autenticación de usuarios

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. También propagará el idioma en el que esté trabajando el usuario.

Actualmente Egarsat dispone del site Oficina Virtual en Liferay con unos usuarios configurados. Se plantea crear en la misma instancia de Liferay el site de Portal de Prevención, por lo tanto, compartirían los usuarios y el SSO entre portales sería automático

2.3.2.2 Gestor documental Alfresco

Los materiales y documentación a los que hará referencia el portal estarán albergados en el gestor documental Alfresco, donde los usuarios de Egarsat realizan el mantenimiento de los mismos. El portal siempre hará referencia a la última versión del documento en cuestión.

2.3.2.3 Reproductor de vídeo

Los videos que se mostrarán en el portal estarán albergados en aplicaciones como; vimeo o youtube, el portal deberá integrarse con estas plataformas para mostrar: imagen, título, descripción y opción de reproducción de los mismos.

2.3.2.4 Servicio de envío e-mail

En caso de necesidad de envío de comunicaciones, tanto a usuarios internos como externos, el sistema los realizará mediante el actual servicio de correo corporativa de Egarsat, Outlook.

2.3.2.5 Egara, sistema de información interno

Sobre este sistema de información interno se realizarán las siguientes consultas:

- Recuperación de información sobre el técnico de prevención asignado.
- Consulta del CNAE asociado al CIF de la empresa asociado al usuario logado.
- Consulta del CNO asociado al CIF de la empresa asociado al usuario logado.
- Registro de actuación de prevención para su posterior auditoria. Durante el análisis de la funcionalidad se especificarán los parámetros de llamada.

Todas las integraciones con el sistema Egara se realizarán a través de llamadas a servicios API Rest. Egarsat suministrará el documento técnico que especifica la llamada en cada momento.

2.3.2.6 Campus

Se realizará una integración por medio de Servicio REST con la herramienta de eLearning corporativa. De esta herramienta se mostrará información referente a:

- Cursos relativos a una temática concreta
- Información sobre un curso en concreto: Título, descripción, fecha inicio y fin
- Seminarios o webinar publicados

Esta herramienta se acaba de adjudicar y se está realizando su implantación en el momento en que se está escribiendo este pliego.

2.3.2.7 *Live Chat - Chat corporativo*

Para establecer un canal de comunicación entre el usuario logado y el técnico de prevención asignado, el portal deberá realizar una integración con la actual herramienta de chat corporativo, Live Chat.

Se suministrará por parte de Egarsat la información necesaria para hacer la integración con dicha aplicación.

2.3.2.8 *Sistema de encuesta rápida*

En función de las necesidades que se presenten, el portal podrá integrarse con el sistema corporativo de encuesta fácil que se está utilizando actualmente en la entidad, Survey monkey. En el caso de que Egarsat cambiara de proveedor durante la duración del contrato, el adjudicatario realizará los ajustes necesarios.

El sistema se adaptará en caso de cambio de herramienta durante la duración del contrato.

2.3.2.9 *Sistema de noticias*

El portal mostrará las noticias que actualmente se publican en la web Egarsat. El portal consumirá la información de una API Rest que se publicará por parte de la actual web de Egarsat.

2.4 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.

2.5 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 la empresa adjudicataria 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 y 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

2.6 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 Tareas a realizar en el proyecto

3.1 Tarea 1. Plan de proyecto orientativo

La primera acción del adjudicatario tras la reunión de kick off será la de cerrar, junto con el equipo de proyecto de Egarsat, un plan de proyecto orientativo teniendo en cuenta el alcance que se define en este pliego de prescripciones técnico.

Como entregable de esta tarea será el plan de proyecto orientativo, con todas las tareas del contrato incluido.

3.2 Tarea 2. Definición de diseño Conceptual y Prototipo del portal

La empresa adjudicataria conjuntamente con el equipo de prevención definirá y conceptualizará el diseño del portal, para ello se deberá tener en cuenta cumplimiento del RD de Accesibilidad, así como todos los requisitos a nivel de interacción con los distintos tipos de usuario.

Esta tarea se realizará mediante reuniones del equipo de trabajo definido para tal finalidad. Durante el transcurso de las reuniones se irá construyendo un prototipo del portal, de manera que la conceptualización del mismo, sea lo más fácil y ágil posible. También se definirán los tipos de plantillas que serán la base para la publicación de contenidos.

Los entregables de esta tarea serán:

- Definición y Diseño Conceptual
- Prototipo
- Tipos de plantillas para la publicación de contenidos
- Guía Accesibilidad

3.3 Tarea 3. Análisis Funcional

Se realizará un análisis funcional de todos los desarrollos descritos en este pliego, mediante reuniones con usuarios claves. Esta fase incluye la creación por parte del adjudicatario de las historias de usuario, 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.

Mediante este análisis se podrá establecer una estimación más acertada de la duración de cada tarea del proyecto.

El objeto de esta tarea es producir una especificación completa y detallada de lo que el sistema ha de ser desde el punto de vista de los usuarios.

Los entregables de esta tarea serán:

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

3.4 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.

Entregables:

- Documento de Diseño Técnico y Arquitectura del Sistema
- Sistema construido y disponible en el entorno de desarrollo

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

La empresa adjudicataria definirá un plan de pruebas para cada una de las funcionalidades desarrolladas hasta ese momento.

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 y de rendimiento.

La empresa adjudicataria deberá ejecutar las pruebas funcionales y técnicas en cada uno de dichos entornos y entregar el informe de los resultados. El plan de pruebas contemplará la ejecución del mismo de manera automática y deberá estar disponible en cada entorno para que pueda ser ejecutado en el futuro.

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

Entregables en esta tarea:

- Informe y registro de Pruebas técnicas realizadas

3.6 Tareas 6. Creación del Portal Web e introducción de contenidos

Tiene por objetivo producir el Portal Web en toda su amplitud (contenidos y funcionalidades), según el alcance que se haya definido en el plan de proyecto de la tarea 1.

El Portal de Prevención y Salud Laboral deberá estar implementado como un site independiente dentro la infraestructura de webs (Liferay).

El total de páginas basados en contenidos que se deberán de implementar son alrededor de 100 en castellano y 100 en catalán.

La totalidad de los desarrollos deberán ser orientados a servicios y deberá usar la guía de estilos y la imagen ya definida en la tarea 2.

El adjudicatario deberá realizar el desarrollo del Portal de manera iterativa. Se establecerán entregas parciales de desarrollo realizado como máximo cada 2 meses. Egarsat se guardará el derecho de poder poner en marcha estas versiones, activando así las tareas de la 7 a la 9.

Entregables de esta tarea:

- Site Portal Web creado y configurado
- Contenidos Web introducidos y revisados
- Funcionalidades realizadas y revisadas

3.7 Tarea 7. Aceptación

Esta tarea será realizada por el equipo de trabajo del adjudicatario y el equipo de prevención de Egarsat de manera conjunta.

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

La verificación se realizará mediante demostraciones que realizará el adjudicatario y pruebas realizadas por Egarsat. Estas demostraciones y pruebas se repetirán e iterarán hasta que se realice la aceptación del sistema por parte de Egarsat.

Una vez realizada la aceptación del sistema, el adjudicatario realizará el manual de usuario final del sistema.

Entregables de esta tarea:

- Sistema en entorno de Aceptación
- Registro de Pruebas de Aceptación realizadas
- Sistema aceptado
- Manual de Usuario final
- Documento aceptación del proyecto

3.8 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 de Egarsat durante el periodo de formación.

Se realizarán cuatro jornadas (12 horas) mínimo de formación práctica a los usuarios de Egarsat sobre la gestión de contenidos de este Portal y el funcionamiento y uso de las diferentes funcionalidades.

Se realizará una jornada de formación (3 horas) a personal técnico de Egarsat para realizar la transferencia de conocimientos y poder asumir la operación y mantenimiento del Portal Web. Se valorará poder realizar una jornada adicional según necesidad de Egarsat, sin incurrir en coste adicional.

Se acordará conjuntamente con Egarsat el contenido de cada formación.

Se deberá entregar una documentación funcional y una documentación técnica que permita asumir el mantenimiento del Portal Web por parte de Egarsat u otro proveedor.

Entregables de esta tarea:

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

3.9 Tarea 9. Puesta en marcha

Esta tarea comprende todos los trabajos necesarios para realizar el 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.

Todas estas tareas se plasmarán en un plan de despliegue que la empresa adjudicataria trabajará junto con el equipo de IT de Egarsat, en cuanto a coordinación de trabajos y establecimiento de las fechas más adecuadas.

Entregables de esta tarea:

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

3.10 Tarea 10. Garantía

Este periodo de garantía, de duración de 6 meses, hace referencia a cualquier error, avería o incidencia (entre otros) imputables al adjudicatario y que implique actuaciones por el mismo, ya sean in situ o a distancia para solventar los problemas detectados y que no impliquen ningún tipo de coste para Egarsat, con el objetivo de dejar el producto completamente operativo y funcionando correctamente.

Dentro de esta garantía también quedará incluida la revisión de la documentación entregada y en caso de ser necesario, su corrección y actualización. Quedará fuera de esta cobertura todo módulo y/o componente sobre el que se hayan efectuado desarrollos evolutivos.

Entregables:

- Registro y resolución de incidencias
- Documentación afectada por alguna modificación necesaria

4 Planificación del proyecto

A continuación, se muestra un cronograma orientativo del proyecto donde se pueden diferenciar tanto las fases como los Hitos del proyecto.

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. Se contemplarán entregas parciales cada 2 meses.
- 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

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		H1																						
Análisis Funcional y diseño técnico																								
Definición y Ejecución de Plan de Pruebas de Calidad, Funcionales y Técnicas					H2					FASE 1														
Creación del Portal Web e introducción de contenidos												H3												
Aceptación													H4											
Formación y traspaso de conocimiento																								
Puesta en marcha														H5										
Garantía																								

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.

4.1 Ejecución del proyecto

La 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 H4, 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.

Sólo las tareas definidas en el apartado anterior podrán excederse en planificado por causas atribuibles a Egarsat.

La Garantía del proceso 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 indica cronograma de alto nivel indicando dos hitos mínimos de certificación que deberán cumplirse.

5 Equipo de trabajo

5.1 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, la operatividad del servicio y del correcto

dimensionado de los equipos técnicos y humanos vinculados a la prestación de los mismos.

- **Jefe de proyecto (JP)**, asegurará el cumplimiento de los plazos, la calidad del proyecto y liderará las reuniones de seguimiento.
- **Diseñador de 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)**, 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 con conocimientos de Liferay DXP a nivel de maquetación (freemarker).
- **Analista Funcional Sénior (AF)**, se encargará de interpretar los requisitos funcionales y de diseñar la distribución de la información siempre orientando su solución a procesos.
- **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).

5.2 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 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 - Crearé 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 de Egarsat 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 LIFERAY (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.
ANALISTA PROGRAMADOR 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

5.3 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.

5.4 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 quede puesto en marcha de manera definitiva y funcionando sin incidencias.

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

5.4.1 Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por el 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 Curriculum 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 aceptación por parte de Egarsat.

5.4.2 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 éste de la empresa adjudicataria y donde se indicarán 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.

6 Metodología

Se debe utilizar metodología SCRUM para el desarrollo de las fases del portal.

Se ha decidido que se utilizará esta metodología ya que los requisitos están definidos de forma general y pueden ir surgiendo pequeñas 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 del área de prevención, quién definirá los requisitos del sistema y marcará las prioridades entre las mismas. 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.

Se utilizarán las herramientas corporativas de Egarsat para realizar este desarrollo y seguimiento: Teams, Planner, Jira, Confluence, ...

7 Modelo de gobernanza y desarrollo

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

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.

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.

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.

Los indicadores ANS que se utilizarán para medir la calidad de los servicios son:

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%.

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

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, con el solape definido en la cláusula “Incorporación” del Pliego de Cláusulas Particulares. 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 periodos 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 4 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	$99\% \geq ND_1$	60 puntos
		$98\% \geq ND_2$	40 puntos
		$96\% \geq ND_3$	30 puntos
		$90\% \geq ND_4$	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 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:

- 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 Oferta técnica a entregar (SOBRE N° UNO)

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 n° 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 lo 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](#).
- Propuesta de gestión y control de calidad que se aplicará en los desarrollos y los despliegues del portal desarrollado.
- Adecuación del equipo del servicio:

- Composición del equipo de trabajo:

Se ha de describir 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 del 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 el apartado 1.2.1 del Anexo 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.**

- Propuesta de gestión de entregables:
 - Maquetas parciales y documentación asociada para cada hito.
 - Plantillas de documentos a utilizar.
 - Prototipos funcionales.
 - Código fuente de la aplicación, en caso de que proceda, fuentes de diseños gráficos Y 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 instalada.
 - 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.
 - Plan de formación sobre los desarrollos a realizar a los especialistas de negocio.
- En ningún caso deberá hacerse referencia a la formación valoración**

automática, según lo dispuesto en el apartado 1.2.2 del Anexo 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

- Informes de reporte de información incluidos en el apartado [Reporte de información](#).
- Propuesta a alto nivel de un posible diseño del portal. Se podrán aportar ejemplos de trabajos realizados para otros clientes en los que se puedan evaluar los elementos de diseño más relevantes y la calidad del diseño.

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

11 Facturación y 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 22% sobre el total del importe adjudicado
 - H2- Importe del 13% sobre el total del importe adjudicado
 - H4 Importe del 6% sobre el total del importe adjudicado
 - H5- Importe del 3% sobre el total del importe adjudicado
 - El H3 que corresponde a un importe del 56% sobre el total del importe adjudicado, 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	22% importe adjudicado	
H2	13% importe adjudicado	
H3	56% importe adjudicado	
H4	0,00	6% importe adjudicado
H5	0,00	3% importe adjudicado

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

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

Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

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

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

BOYA SASTRE-
MARQUES
DANIEL -
36987413D

Firmado
digitalmente por
BOYA SASTRE-
MARQUES DANIEL -
36987413D
Fecha: 2022.05.18
12:28:57 +02'00'

Firmado digitalmente por Daniel Boya Sastre-Marques