

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO, LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE
“MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y SOPORTE DE LAS PLATAFORMAS Y PORTALES
WEB EXTERNOS” DE EGARSAT.

Contenido

1	Objeto	3
1.1	División de lotes	3
2	Duración del contrato	3
3	Situación actual	3
4	Objetivo	4
5	Descripción del servicio.....	4
5.1	Entorno técnico.....	4
5.2	Características funcionales	5
5.2.1	Integraciones	6
5.2.2	Sistema de encuesta rápida	6
5.2.3	Web corporativa.....	6
5.2.4	Aplicaciones de gestión	6
5.2.5	Data Warehouse y Qlik Sense.....	6
5.2.6	Exchange y su familia de aplicaciones	7
5.3	Requerimientos Usabilidad y experiencia de usuario	7
5.4	Requisitos de Calidad	7
5.5	Requerimientos de Rendimiento	8
5.6	Propiedad del producto resultante del servicio.....	8
5.7	Seguridad y protección de los datos	9
5.8	Planificación del proyecto	9
5.9	Tareas a realizar en el proyecto	9
5.9.1	Tarea 1. Análisis Funcional	9
5.9.2	Tarea 2. Diseño Técnico.	10
5.9.3	Tarea 3. Definición y Ejecución de Plan de Pruebas de Calidad, Funcionales y Técnicas.....	10
5.9.4	Tarea 4. Plan del versionado	10
5.9.5	Tareas 5. Desarrollo de las funcionalidades incluidas en el sprint.....	11
5.9.6	Tarea 6. Aceptación	11
5.9.7	Tarea 8. Formación y traspaso de conocimiento	11
5.9.8	Tarea 9. Puesta en marcha	12
5.9.9	Tarea 10. Garantía.....	12
5.10	Equipo de trabajo	13
5.10.1	Recursos asignados.....	13

5.10.2	Tareas a realizar por recurso.....	14
5.10.3	Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo	15
5.10.4	Factor de rotación	15
5.11	Modelo de gobernanza y desarrollo	16
5.11.1	Modelo de relación.....	16
5.11.2	Comités de gestión.....	17
5.11.3	Responsable del contrato y responsable del control y seguimiento	18
5.12	Metodología	19
5.13	Nivel de servicio	19
5.13.1	Trabajo planificado	20
5.13.2	Rotación de personal	20
5.13.3	Gestión del servicio.....	21
5.13.4	Disponibilidad de los sistemas.....	22
5.13.5	Cálculo del indicador total de servicio.....	24
5.13.6	Lugar y horarios de trabajo.....	25
5.14	Reporte de información	25
5.14.1	Informes de actividad del servicio durante su construcción	25
5.14.2	Informes de actividad del servicio durante su ejecución	26
5.14.3	Informes de incidencias	26
5.14.4	Informes de calidad y seguimiento ANS.....	26
6	Oferta a entregar	Error! Bookmark not defined.
7	Facturación y forma de pago.....	28

1 Objeto

El objeto del presente pliego es establecer las prescripciones técnicas que han de regir la licitación pública, sujeta a regulación armonizada, del mantenimiento evolutivo y el soporte de los siguientes portales y plataformas web de los que actualmente dispone Egarsat, en estado evolutivo o en construcción:

- ED Gestiona, Oficina virtual destinada a empresas y asesores laborales.
- Portal de prevención, donde se ofrecen contenidos de prevención a nuestra empresas y trabajadores protegidos.
- Oficina del paciente protegido.

Todos estos desarrollos se apoyan sobre la plataforma de desarrollo Liferay 7.2.

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.

2 Duración del contrato

Se establecerá por un plazo de vigencia de 48 meses (cuatro años) desde el día siguiente de la firma del contrato por parte del órgano de contratación de Egarsat.

3 Situación actual

Bajo el paraguas del plan de transformación digital, Egarsat está desarrollando una serie de portales y plataformas web en los que facilitar y agilizar las principales gestiones a realizar con la mutua, así como ofrecer todos los productos y servicios de prevención que se generan en Egarsat.

Actualmente Egarsat dispone de:

- **ED Gestiona**, oficina virtual desarrollada a medida bajo la plataforma de gestión de contenidos y desarrollos LifeRay 7.2 (se detalla stack tecnológico más adelante) . Dicha aplicación ofrece funcionalidades transaccionales con los sistemas de información internos de Egarsat, gracias a los servicios publicados mediante una API Rest desarrollada por el departamento TIC de Egarsat.
- **Portal de prevención**, en el momento que se escribe esta licitación en proceso de licitación y adjudicación. Se desarrollará sobre la plataforma de gestión de contenidos y desarrollos de LifeRay 7.2. El portal cuenta con desarrollos de páginas a medida para funcionalidades generalistas; login, página principal, ...

y basado en plantillas para realizar la gestión y publicación de contenidos por parte del departamento de prevención de Egarsat.

- **Portal de trabajador protegido**, en el momento que se escribe esta licitación en proceso de licitación y adjudicación, que se desarrollará a medida en la plataforma de gestión de contenidos y desarrollos LifeRay 7.2. El portal contará con funcionalidades hechas a medida y que serán transaccionales con los sistemas de información y una parte de contenidos gestionado a través de plantillas creadas para tal finalidad.

4 Objetivo

El principal objetivo que persigue la contratación de estos servicios puede resumirse de manera orientativa de la manera siguiente:

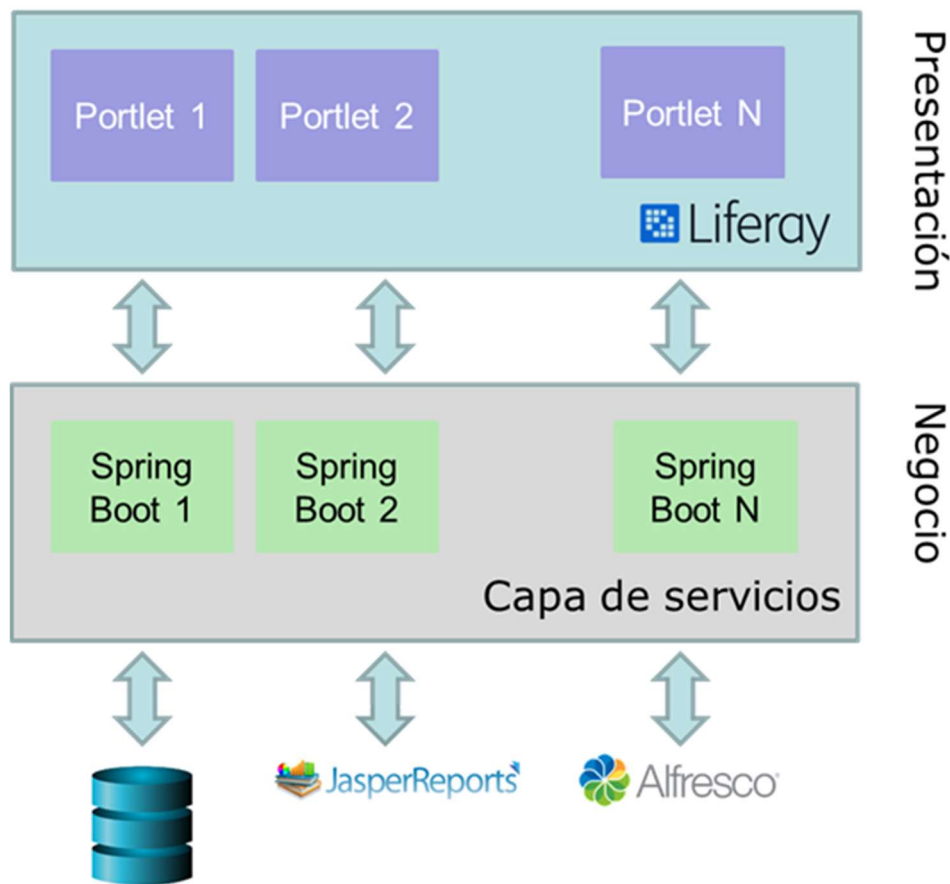
- Asegurar el mantenimiento y la evolución coherente de las aplicaciones anteriormente mencionadas.
- Disponer de flexibilidad para realizar desarrollos ante necesidades no previstas en el ámbito de los sistemas de información.
- Centralizar el mantenimiento y el evolutivo en un mismo proveedor para dar coherencia funcional y de desarrollo a todos los portales corporativos.
- Mejorar la productividad y eficiencia de la función TIC.
- Disponer de una visión global y completa de las aplicaciones web ofrecidas a nuestros usuarios externos, que facilite el funcionamiento integrado y coherente de los sistemas de información.

5 Descripción del servicio

Para alcanzar los objetivos propuestos, el contrato se articulará de tal manera que abarque el mantenimiento, evolución y desarrollo de las aplicaciones. Así como las funciones de gestión, coordinación y apoyo.

5.1 Entorno técnico

La arquitectura de los portales es la siguiente:



Los tres portales (ED gestiona, portal de prevención y portal de trabajador) son en realidad 3 sites sobre la misma instancia de Liferay.

Se han desarrollado o se desarrollarán portlets o módulos para los tres portales. ED gestiona y portal del trabajador protegido concentran la mayoría de portlets.

Los portlets o módulos se comunican con las aplicaciones de negocio a través de diferentes apis Rest mantenidas por Egarsat fuera del alcance de este pliego.

El stack tecnológico es el siguiente:

- Liferay 7.2 con Bundle Apache Tomcat y MySQL
- Java 1.8
- 3 entornos: desarrollo, integración y producción
- SDK utilizado Liferay Developer Studio (version orientativa 3.9.6)
- Los portlets se desarrollan en Liferay MVC

En estos momentos se está desarrollando un circuito de integración continua basado en Jenkins para subida automática de portlets/módulos a los diferentes entornos.

5.2 Características funcionales

- Se realizarán mantenimientos evolutivos de cada uno de los portales anteriormente mencionados de manera independiente, es decir, cada uno de los portales tendrá su propio ritmo de versionado y serán simultáneos en el tiempo.

- El desarrollo evolutivo debe contemplar el análisis de requisitos técnicos, funcionalidad, usabilidad/ergonomía, diseño técnico, la planificación, seguimiento y control del desarrollo, las pruebas de carga, la integración con el entorno, el soporte durante la implantación, la formación y el soporte.
- Las aplicaciones integradas en los portales interactuarán con aplicaciones del entorno de gestión, mediante servicios Rest suministrados y publicados por Egarsat.
- Los portales tendrán que proveer de las funciones de gestión dinámica de contenidos, edición y publicación.
- Los portales y aplicaciones integradas deberán cumplir con los estándares de seguridad vigentes en el ámbito de gestión de Egarsat, tanto en cuanto a su acceso y uso como en cuanto a la seguridad de la propia información contenida.
- Para la realización de los desarrollos se utilizará la hoja de estilos suministrada por Egarsat en el momento de comenzar con los desarrollos.

Todo desarrollo nuevo que surgiera del mantenimiento de las aplicaciones deberá ser documentado debiendo recoger los hitos o las fases necesarios para la ejecución del mismo. Estas fases serán validadas por parte del Responsable del contrato, con la facultad de establecer penalizaciones en caso de incumplimiento por no finalización de las mismas por parte de la empresa adjudicataria.

5.2.1 Integraciones

A continuación, se detallan posibles integraciones que se pueden mantener o crear durante la duración del contrato.

5.2.2 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 esté utilizando en el momento de la adjudicación del contrato. En este momento es Survey monkey.

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

5.2.3 Web corporativa

Los portales podrán tener iteración con la web corporativa de Egarsat, realizada en WordPress. Se consumirán los servicios publicados por la API suministrada por la web.

5.2.4 Aplicaciones de gestión

Los portales cuentan con funcionalidades de consulta y actualización de datos de las diferentes aplicaciones de gestión de Egarsat. Estas integraciones se realizarán mediante llamadas a servicios Rest desarrollados y publicados por Egarsat.

5.2.5 Data Warehouse y Qlik Sense

Egarsat cuenta con informes y aplicaciones de explotación de datos basadas en Qlik Sense. Y actualmente se encuentra en un proceso de licitación de la construcción de un Data Warehouse corporativo.

Durante la duración del contrato se pueden dar necesidades de extracción de datos de dichos informes o indicadores almacenados en el Data Warehouse. El adjudicatario

colaborará junto con el departamento de TI de Egarsat, o en quien él delegue, en la investigación y realización de dicha integración para cubrir la necesidad expuesta.

5.2.6 Exchange y su familia de aplicaciones

Egarsat trabaja con la familia de aplicaciones que engloba Exchange 365. Durante la duración del contrato pueden que surjan necesidades relacionadas con alguna de las aplicaciones de la suit Exchange 365, como puede ser Teams, Outlook. El adjudicatario deberá de realizar estas integraciones.

5.3 Requerimientos Usabilidad y experiencia de usuario

Los desarrollos a realizar deben de ser compatibles con los siguientes navegadores:

- Chrome
- Microsoft Edge
- Safari
- Fire Fox

Y compatibles con 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.

Se deberá cumplir los criterios de accesibilidad requeridos por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Toda la documentación generada se entregará a Egarsat.

5.4 Requisitos de Calidad

El conjunto de desarrollos realizados 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 adjudicatario 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
 - Adicionalmente, Egarsat dispone de la plataforma SonarQube para evaluar la calidad del código de las aplicaciones corporativas en Java. Durante el alcance de la licitación se plantea incorporar los módulos Liferay a la herramienta teniendo en cuenta que:
 - No se exigirá al proveedor arreglar la deuda técnica de lo desarrollado
 - De forma acordada con el proveedor cuando se implanten las revisiones se analizarán los nuevos desarrollos a partir de ese hito
 - Actualmente los estándares de Egarsat son:
 - ...1. Cobertura de un 50% del código con pruebas unitarias
 - ...2. Arreglar las critical i bloquer issues

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, en caso de que los haya, debe ser óptimo y ágil.
- Los procesos de carga y/o migración, en caso de que los haya, 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.

5.6 Propiedad del producto resultante del servicio

- Todos los documentos, y productos resultantes de los trabajos realizados, en el marco del proyecto, serán propiedad de Egarsat, que podrá reproducirlos o divulgar total o parcialmente siempre que lo considere oportuno.
- Todos los documentos, desarrollos y productos resultantes de los trabajos llevados a cabo dentro del marco del contrato de servicios podrán ser utilizados por Egarsat para otras iniciativas, proyectos y convenios, siendo la propietaria de los mismos.

5.7 Seguridad y protección de los datos

El adjudicatario de los servicios se compromete a cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del contrato especificados en:

- Cumplir con las directivas tecnológicas y de seguridad y calidad que establezca Egarsat.
- Implementar las medidas, procesos, y requerimientos que Egarsat solicite con esta finalidad y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.
- Facilitar toda aquella información que Egarsat requiera a fin de que éste pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.
- Cumplir con todas las obligaciones respecto a la LOPD establecidas en el pliego Administrativo del contrato.
- Egarsat realiza periódicamente auditorias de seguridad, son de obligado cumplimiento arreglar las vulnerabilidades encontradas por dichas auditorias.

5.8 Planificación del proyecto

A continuación, se muestra un cronograma orientativo de las posibles versionados de los portales que se contemplan a lo largo del contrato, para poder estimar los recursos y el esfuerzo a dedicar por parte del adjudicatario. En ningún caso esta planificación será vinculante a la hora de realizar facturaciones.

Tarea	Año 1												Año 2												Año 3												Año 4													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Portal Ed Gestiona					V 1																																													
Portal de prevención																																																		
Portal trabajador protegido																																																		

5.9 Tareas a realizar en el proyecto

El desarrollo de los evolutivos y/o nuevas funcionalidades de los distintos portales y aplicaciones, se desarrollarán por medio de versionados independientes. Es decir, cada portal tendrá su propia evolución y mantenimiento. Cada versionado se trabajará a través de sprints, tal y como se describe en el apartado metodología.

A continuación, se describen las tareas que se realizarán de cada versionado.

5.9.1 Tarea 1. Creación de épicas e historias de usuario

La definición de las épicas y las historias de usuario tal y como se indica en el apartado de metodología se realizarán por parte del product owner propio de cada portal pudiendo delegar esta tarea al adjudicatario.

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:

- Historia de usuario
- Criterios de aceptación de la propia historia y su integración en el producto.
- Estimación de las historias

5.9.2 Tarea 2. Diseño Técnico

Esta tarea sólo se realizará para funcionalidades que así lo requieran.

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

5.9.3 Tarea 3. Definición y Ejecución de Plan de Pruebas de Calidad, Funcionales y Técnicas

Se deberá definir un plan de pruebas para cada una de las funcionalidades analizadas hasta el 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.

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.

Además de las pruebas unitarias de la funcionalidad, se realizarán pruebas de integración de la nueva funcionalidad desarrollada con el conjunto del producto ya existente, y así detectar posibles impactos colaterales.

- Informe y registro de Pruebas técnicas realizadas

5.9.4 Tarea 4. Plan del versionado

Se planificará el versionado teniendo en cuenta que el desarrollo se realizará mediante sprints. Se tendrá en cuenta la carga de trabajo de las historias de usuario priorizados

en el backlog y su estimación. Se tendrá en cuenta que la duración deseada de los sprint deberá de ser de 2 semanas, aunque se adaptará según las historias seleccionadas en cada momento.

5.9.5 Tareas 5. Desarrollo de las funcionalidades incluidas en el sprint

Se desarrollarán las historias de usuario incluidas en el sprint y se aplicarán los planes de prueba para garantizar su correcta implementación. En los planes de prueba se tendrá en cuenta cómo se integra el sprint acabado con los sprints ya entregados.

Entregables de esta tarea:

- Resultado del test de pruebas
- Funcionalidades realizadas y revisadas

5.9.6 Tarea 6. Aceptación

Esta tarea será realizada por el equipo de trabajo del adjudicatario y el equipo de Egarsat responsable del sprint 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.

Existirán dos tipos de aceptaciones; nivel de sprint y versionado. Cada vez que se finalice un sprint se realizarán la aceptación de dicho sprint.

Para poder proceder a dar la aceptación del versionado, el proveedor deberá de realizar un proceso de pruebas globales donde se comprobará el correcto funcionamiento y coherencia de todas las funcionalidades desarrolladas en los diferentes sprints que engloban la versión.

Una vez realizada la aceptación del sistema, el adjudicatario realizará, en caso de que proceda, 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, si procede.
- Documento aceptación del proyecto

5.9.7 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.

En función de las funcionalidades que se hayan trabajado en el sprint se contemplará la necesidad de dar formación práctica a los usuarios que realizan la gestión de los portales. Así como al personal técnico de Egarsat para la realización de transferencia de conocimientos y poder asumir la operación y mantenimiento de los Portales.

Dentro del alcance de contrato se contemplan cuatro jornadas (12 horas) mínimo de formación práctica a los usuarios finales sobre la gestión de contenidos y una jornada de formación (3 horas) al personal técnico. Inicialmente esta formación se realizará online, pero se determinará en el momento de realizarla y según la situación pandémica en ese momento.

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 de los portales 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)

5.9.8 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 se 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

5.9.9 Tarea 10. Garantía

Este periodo de garantía, 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.

Cada evolutivo realizado tendrá su propio periodo de garantía.

Entregables:

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

5.10 Equipo de trabajo

5.10.1 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:** 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.
- **Jefe de proyecto:** 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. 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. Este perfil se necesitará de manera puntual en algunas funcionalidades.
- **Maquetador (MA)**, llevará a cabo los ajustes de maquetación necesarios en el prototipo aplicación y creará todo lo necesario para los Portal para que se muestren los contenidos y materiales. Todo ello en base a los diseños gráficos, guía de estilos y arquitectura existente. Se trata de un perfil con conocimientos de Liferay DXP a nivel de maquetación (freemarker). Este perfil se necesitará de manera puntual en algunas funcionalidades.
- **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).
- **Experto en QA**, asegurará la calidad del producto resultante. Ayudará a definir las pruebas funcionales y de integración junto con el analista programador

La dedicación del gestor del contrato será a demanda y no computará como horas del servicio y no se contemplan dentro del valor estimado del contrato.

5.10.2 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 el cliente. • 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 DE 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
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.
ANALISTA PROGRAMADOR FRONT-END (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
EXPERTO CALIDAD (QA)	EN • Colaborará junto con el analista funcional en la definición de los planes de pruebas. • Ejecutará las pruebas definidas. • Garantizará que el producto tiene la calidad necesaria para ser entregado a Egarsat. • Generará informe de pruebas realizadas incluyendo consejos de despliegue según los resultados obtenidos.

5.10.3 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.

5.10.4 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.

En caso que el número de rotaciones supere el máximo indicado en este apartado, EGARSAT lo contemplará como una falta leve.

5.10.4.1 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 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.

5.10.4.2 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.

5.11 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.

5.11.1 Modelo de relación

Dentro de la propuesta a presentar, se deberá detallar en profundidad las directrices del modelo de relación 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.

- **Jefe de proyecto:** 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.

5.11.2 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:*

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:*

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.

5.11.3 Responsable del contrato y responsable del control y seguimiento

La responsabilidad de la buena ejecución del servicio que se contrata estará a cargo del Responsable del contrato que será la persona en la que Egarsat delegue. Esta persona estará apoyada por el Responsable del control seguimiento, el cual, habitualmente, realizará la dirección, planificación y seguimiento de los trabajos y será el interlocutor de referencia para el adjudicatario cuando sea necesario.

5.12 Metodología

Se debe utilizar metodología SCRUM para el desarrollo de los diferentes versionados.

Se ha decidido utilizar esta metodología ya que los requisitos serán definidos, priorizados y abordados según necesidades de la entidad. Así, se requerirá ir entregando funcionalidades poco a poco en producción.

Los roles definidos serán los siguientes:

- Product Owner: Cada portal contará con un Product Owner diferente, pero siempre será un especialista de negocio de Egarsat, quién definirá los requisitos del sistema y marcará las prioridades entre las mismas y podrá realizar las historias de usuario. 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 definidos previamente en apartados anteriores para cada fase y el equipo de desarrollo de servicios del departamento TIC de Egarsat.

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

- Estimación de funcionalidades.
- 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, ... Se definirán en las primeras reuniones una vez adjudicado el contrato.

5.13 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.

Los indicadores se aplicarán a nivel de portal de manera independiente, y se sumarán para tener el total de la calidad del servicio prestado por el adjudicatario.

Los indicadores Acuerdos de nivel de servicio (ANS) que se utilizarán para medir la calidad de los servicios son:

5.13.1 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 del indicador:

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

5.13.2 Rotación de personal

Este indicador (RP) debe medir el número de desincorporaciones no planificadas ocurridas en el semestre. 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.

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.

5.13.3 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	

5.13.4 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. Los festivos nacionales no se considerarán.

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:

- **ND₁** = % de incidencias de tipo 1 que cumple con el índice exigido
- **ND₂** = % de incidencias de tipo 2 que cumple con el índice exigido
- **ND₃** = % de incidencias de tipo 3 que cumple con el índice exigido
- **ND₄** = % 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% ≥ ND₁	60 puntos
		98% ≥ ND₂	40 puntos
		96% ≥ ND₃	30 puntos
		90% ≥ ND₄	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.

5.13.5 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 semestrales, 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 semestral del Servicio
Rotación de Personal	RP	100	Período semestral del Servicio
Gestión del Servicio	GS1	15	Período semestral del Servicio
	GS2	15	Período semestral del Servicio
	GS3	15	Período semestral del Servicio
Disponibilidad del sistema	DS1	170	Período semestral del Servicio
Total máximo puntos indicadores ANS		415	

Al final del período semestral de servicio se contabilizará el indicador total de servicio que se compondrá de la suma aritmética de los valores semestrales 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% de lo facturado en el periodo medido. A descontar en la siguiente factura, o a abonar por parte del adjudicatario en caso de que no existan facturas pendientes de facturar.

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.

5.13.6 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.

5.14 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.

Para facilitar la gestión y agilizar los trabajos administrativos, los informes harán referencia a todos los evolutivos que se estén llevando a cabo durante el periodo que afecta al informe, independientemente de los portales a los que influya.

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

5.14.1 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.

5.14.2 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.

5.14.3 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.

5.14.4 Informes de calidad y seguimiento ANS

Estos informes periódicos inicialmente mensuales, aunque 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 propuesta, 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.

6 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 cómo se realizaría la planificación de las versiones de los portales, así como el servicio de mantenimiento correctivo y soporte. 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 y el plan de pruebas.
- Documento de Metodología para la prestación del servicio: Descripción detallada de la cómo el licitador implementa la metodología descrita en el apartado [Metodología](#) para la gestión de proyectos de soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo de aplicaciones 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](#).
- Propuesta de formación, tanto a especialistas de negocio, como a técnicos.
- 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.

7 Facturación y forma de pago

La facturación se realizará de manera mensual y se realizará en función de las horas consumidas en el periodo de facturación, bajo previa aprobación en el comité de seguimiento.

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

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Portal ED Gestiona	Horas consumidas	Horas consumidas	Horas consumidas	Horas consumidas
Portal de prevención		Horas consumidas	Horas consumidas	Horas consumidas
Portal del trabajador		Horas consumidas	Horas consumidas	Horas consumidas

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:

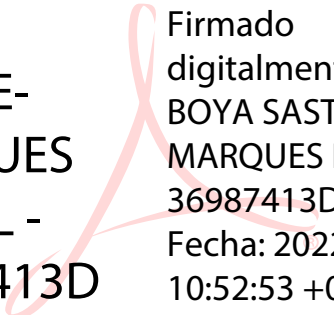
Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	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.

Firmado digitalmente por Daniel Boya Sastre-Marques

BOYA
SASTRE-
MARQUES
DANIEL -
36987413D



Firmado
digitalmente por
BOYA SASTRE-
MARQUES DANIEL -
36987413D
Fecha: 2022.07.27
10:52:53 +02'00'