

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Implementación de sitio web para trabajadores de Metro S.A.

1. ANTECEDENTES GENERALES

En Metro S.A. es la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, a través del Área de Alineamiento y Gestión del Cambio, la encargada de gestionar y administrar periódica y eficientemente las comunicaciones internas de la empresa.

Dentro de sus procesos, dicha área debe dar a conocer diversas informaciones de interés interno, los cuales se distribuyen mediante diversas plataformas físicas y digitales.

Para mejorar la formulación y entrega de contenido relevante, se desea reemplazar la actual intranet por una plataforma de fácil uso y acceso, que también sirva para integrar a los diversos grupos de trabajadores.

2. OBJETIVO

Contratar la implementación de un servicio de aplicación web responsiva que permita publicar contenidos diversos como noticias, campañas con fotografías y videos, foros, eventos y encuestas. Además, se deben disponer perfiles de usuarios que ingresen vía contraseña, los cuales puedan actualizar información de estado e interactuar con otros, como ocurre en redes sociales.

2.1 Objetivos específicos

El oferente deberá cumplir para la ejecución del proyecto los siguientes objetivos basados en los documentos de requerimientos funcionales.

1. Implementación del producto.
2. Carga de contenidos y servicios.
3. Capacitaciones.
4. Despliegues.
5. Continuidad funcional del servicio.
6. Soporte técnico y funcional.

2.2 Productos entregables

- a) Servicio web Implementado con el contenido y servicio.
- b) Soporte y capacitación.
- c) Continuidad funcional de la aplicación web, servicios complementarios.

3. ALCANCE GENERALES DE LOS MODULOS

Se necesita contratar un servicio flexible, dinámico, claro y didáctico que permita comunicar diversos contenidos relevantes para comunicación interna, como formularios, eventos, fotos, videos, noticias, encuestas. Además, cada trabajador debe tener la posibilidad de actualizar su estado y compartir contenido con el resto de la comunidad.

Este servicio web deberá permitir a los trabajadores de Metro (3950 al momento de las bases, 4300 proyectados para 2017) el acceso desde los computadores ubicados en sus puestos de trabajo o sus domicilios, como a su vez desde otros dispositivos como teléfonos móviles de diversos sistemas operativos.

Para lo anterior deberá disponer de un directorio de usuarios, para que cada trabajador pueda personalizar sus datos requeridos y acreditar su acceso para ingresar al sitio. Además, debe permitir que los trabajadores puedan acceder a los datos visibles del resto de los usuarios, mediante búsqueda por metadata.

A continuación se describe el alcance funcional de los módulos que el oferente deberá contemplar en la implementación.

3.1 Perfil de usuario y acceso: Cada usuario deberá ingresar con las credenciales autorizadas por Metro S.A. Para ello, deberá integrarse con nuestro sistema de RR.HH. para obtener las credenciales y datos personales de cada usuario.

El usuario podrá actualizar sus datos básicos asociados a su perfil de forma autónoma.

Tabla 1 Datos de Usuarios

Datos Perfil Usuario	Tipo de Acceso
Nombre	Lectura
Apellido	Lectura
Gerencia	Lectura
Cargo	Lectura
Correo electrónico Metro	Lectura
Correo electrónico personal	Editable
Anexo	Lectura
Teléfono móvil Metro	Lectura
Teléfono personal	Editable
Fecha de nacimiento	Editable

Además, debe existir un tipo de perfil de administrador, capaz de asignar privilegios a otros usuarios y gestionar los contenidos del sitio.

El administrador podrá realizar búsqueda por los distintos campos de usuarios, y asignar privilegios de acuerdo a roles y perfiles.

3.2 Gestión de contenidos: Debe permitir la administración de la estructura de información (árbol de navegación), de tal forma que sea posible crear, editar o eliminar los contenedores de páginas, contenidos y aplicaciones que permiten crear lo que sea requerido, con los nombres y orden que sean definidos y con la posibilidad de administrarla en cualquier momento por los usuarios que sean definidos para dicho efecto. Este servicio deberá ser realizado por el administrador del portal web de Metro S.A y ser considerado dentro del soporte funcional por parte del proveedor del servicio.

Además, debe permitir la administración de menú, submenú del portal y sitios web que se generen de acuerdo los contenedores de contenido o árbol de navegación.

Dentro de la administración del portal y sitios web, debe permitir asignar distintas plantillas o templates a nivel de sitio y páginas que conforman el portal.

El sistema deberá permitir publicar un contenido en más de una página o contenedor del portal o sitios web.

3.3 Link a sitios web: Se requiere que la web permita administrar la incorporación de links a contenidos, páginas, sitios internos o externos del sitio web a fin de direccionar a otros servicios de Metro o proveedores.

3.4 Noticias y/o campañas: Gestionar los contenidos de noticias y campañas a las que se puedan incorporar fotografías y videos. Debe además permitir categorizarlas y darles un ordenamiento que también considere su clasificación o almacenamiento de acuerdo a las fechas de su publicación ya sea por día, semana, mes o año. Esta información deberá estar disponible en forma indefinida para los usuarios (administradores o clientes).

3.5 Galerías multimedia: Se debe contar con la posibilidad de publicar las fotos y/o videos que se originan con ocasión de nuestros eventos o campañas. Por tanto deben ser factibles de clasificar y rotular para un fácil acceso de los usuarios, además de permitir ser descargadas por ellos.

3.6 Administración del servicio: Como parte del servicio, se debe disponer de una serie de reportes y estadísticas en línea que permitan visualizar accesos, contenidos y beneficios más visitados, reportes de encuestas de satisfacción, reporte de inscripciones a diferentes actividades y eventos, con la idea de conocer mejor los intereses de nuestros usuarios y poder gestionar el contenido de forma más certera.

3.7 Servicios de formularios y encuestas: La aplicación deberá permitir la generación de formularios para la captura de datos dentro del sitio web y generación de encuesta con sus respectivos reportes y tabulación de datos.

Los formularios deben ser capaces de enviar o notificar por correo electrónico.

3.8 Publicación de banners: El sitio deberá permitir la administración de banners en diferente tamaño y dar la opción de vincularlos a contenidos, páginas o sitios web internos y externos.

3.9 Servicio soporte funcional: El servicio deberá contar con una mesa de ayuda para los usuarios, con una disponibilidad de a lo menos la jornada laboral ordinaria (5X9). Este servicio deberá centralizar y derivar las consultas y solicitudes de los usuarios del sitio web.

El servicio deberá atender solicitudes telefónicas, por correo electrónico y chat.

Las solicitudes y consultas deben ser categorizadas para ser derivada a los distintos responsables de Metro S.A. Se deben considerar tiempos de respuestas y la entrega de un reporte mensual.

3.10 Foros: El portal deberá contar con la posibilidad de crear foros, tanto abiertos para todos los usuarios, como cerrados, es decir, sólo con acceso y administración a usuarios definidos. Los foros podrán ser públicos o privados, de acuerdo a los privilegios asignados.

Los foros deberán ser capaces de notificar las novedades por correo electrónico, como la apertura, nuevas notificaciones y el cierre de un foro.

Los foros deberán además tener una aplicación para móviles.

3.11 Requisitos deseables

Los siguientes requerimientos no son obligatorios y en caso que el oferente los pueda incluir en su servicio deberá señalarlo en su oferta técnica y económica, en forma segmentada a fin de poder evaluar el costo de cada uno y definir su implementación.

- Posibilitar el envío masivo y/o segmentado de correo electrónicos que permitan conectar e informar a cada usuario en forma masiva o individual.

4. TIEMPOS DE IMPLEMENTACIÓN

El servicio deberá estar implementado en un periodo de 3 meses, incluyendo la capacitación y puesta en marcha.

5. DELIMITACIONES DEL PROYECTO

La empresa deberá seguir las políticas y procedimientos de puesta en ambiente de pruebas y puesta en explotación de METRO S.A, que luego se hará responsable de respaldar la versión anterior y de ejecutar las instrucciones que el proveedor haya estipulado, sin embargo será responsabilidad del proveedor transparentar los alcances de las actualizaciones enviadas.

6. INCLUSIONES

- El sistema debe permitir acceder a través de la URL con subdominio de (<http://XXXX.metro.cl>) que metro dejará disposición, el oferente deberá detallar la forma de realizar utilización de esta URL para vincularlo con su servicio en la oferta técnica
- El proveedor deberá demostrar vasta experiencia en el tipo de servicio requerido de a lo menos tres años y entregar algunos nombres de clientes a fin de comprobar niveles de satisfacción.
- El proveedor u oferente debe tener sus licencias, ambientes y recursos necesarios para la implementación. Además, deberá contemplar un ejecutivo de cuenta como contraparte del servicio.
- La empresa deberá gestionar, administrar, y controlar sus recursos para el desarrollo e implementación.
- Deberá contar con servicio de soporte del sistema como parte integral del servicio en el horario 24x7 y uptime del sitio web de 99%. Además, incluir integración con

el sistema de Meta 4 a través de Web Service, para la obtención de los datos de los usuarios y validar sus credenciales de acceso.

- Las aplicaciones deberán contar con al menos las siguientes normativas de seguridad:
 - No pasar parámetros entre páginas web a través de los links.
 - Incorporar SSL en todas las operaciones de transferencia de información privada y timeout de sesión.
 - Incorporar IP de origen como parte del identificador de las sesiones.
 - Evitar accesos que permitan generar la dupla userID/usuario.
 - Evitar uso de cookies en claro. Preferentemente usar cookies encriptadas o no utilizarlas.
 - Al usar la dupla usuario-password, esta última debe estar encriptada en la BD y el sistema debe tener un mecanismo de recuperación de clave basado en un desafío conocido (por ejemplo: pregunta y respuesta ingresada).
 - Mantener la actividad de c/u de los usuarios.
 - El sistema deberá contar con accesos seguro para las usuarios, tales como código de sesión, tiempos de sesión, y encriptación.
 - Como nivel de seguridad la aplicación debe contemplar manejo de autenticación con protocolo seguro, uso de encriptación de la password, permisos por roles y validaciones de límite de sesión.
 - La gráfica debe cumplir con el manual de grafica corporativa.
 - Antes de poner en explotación se deberá capacitar a un grupo de usuarios líderes, identificados por Metro S.A.
- El portal deberá ser responsivo para ser visualizado por cualquier equipo móvil.
- Deberá incluir una aplicación móvil para abrir el portal dentro del navegador de un equipo móvil, sin la necesidad de escribir la URL.

7. PLATAFORMA DE DESARROLLO

La interfaz de usuario debe ser diseñada para ser montados bajo ambiente web.

Además el desarrollo cumplirá con el siguiente estándar, en lo referente al software del cliente:

- Sitio web : Intranet.
- Para cliente con PC : Visualizar en Explorer, Chrome y Firefox.
- Para clientes con Macintosh : Safari, Firefox.

En lo referente aplicaciones móviles:

- Sistema Operativo : Android 4 o superior , iOS 6 o superior
- Teléfonos Móviles con Distribución : Google Play, y App Store