

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### Implementación de Solución Servicios Web Beneficios de METRO S.A

#### 1. ANTECEDENTES GENERALES

Metro S.A. a través de la Gerencia de Personas es el encargado de administrar e informar periódicamente y eficientemente los beneficios que están disponibles para todos sus trabajadores.

Para poder entregar y difundir estos beneficios la Gerencia de Personas cuenta con el área de Calidad de Vida quienes son los responsables de administrar todos los beneficios disponibles para los trabajadores de Metro S.A.

Dentro de sus procesos el área de Calidad de Vida debe dar a conocer los beneficios con sus respectivos procedimientos para su postulación y/o obtención. Actualmente esta información se entrega vía correo electrónico o en forma presencial, manteniendo una relación con trabajadores de asistencia personal. Esta forma de relacionarse genera una brecha en la oportunidad que tienen los trabajadores de informarse, debido a que mucho de estos beneficios son temporales.

Considerando lo descrito es que el Fondo de Bienestar ha decidido financiar un nuevo modelo de servicio que permita establecer una relación más cercana, oportuna y autónoma de los trabajadores con sus beneficios.

#### 2. OBJETIVO

Contratar la implementación de un servicio de aplicación Web que permita publicar, a través de un servicio en línea contenidos tales como beneficios, noticias, campañas, fotografías, videos, formularios, encuestas, etc.

##### 2.1 Objetivos Específico

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 relacionados con nuestros beneficios, procedimientos, formularios, eventos, fotos, videos, noticias y/o novedades, encuestas y una agenda de atención social.

Este servicio Web deberá permitir el acceso a los 4.000 trabajadores de Metro desde los computadores ubicados en sus puestos de trabajo o sus domicilios como a su vez desde otros dispositivos personales como teléfonos móviles de diversos sistemas operativos.

Para lo anterior deberá disponer de un directorio o perfil de usuario con el objetivo que cada trabajador pueda personalizar los datos que se requieren, y acreditar su acceso para ingresar al portal Web de beneficios.

A su vez este servicio debe posibilitar el envío masivo y/o segmentado de correos electrónicos que permitan conectarnos e informar de las actividades de Calidad de Vida a cada usuario en forma masiva o individual.

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 el sistema deberá integrarse con nuestro sistema de RRHH para obtener las credenciales como datos personales de cada usuario.

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

<b>Datos Perfil Usuario</b>	<b>Tipo de Acceso</b>
Rut	Lectura
Nombre	Lectura
Apellido	Lectura
Correo Electrónico	Editable
Teléfono Personal	Editable
Teléfono Móvil	Editable
Anexo	Editable
Domicilio	Editable
Fecha de Nacimiento	Editable
Estado Civil	Editable
Número Hijos	Editable
Nombre de Hijos	Editable
Fecha de Nacimiento de los Hijos	Editable

### 3.2 Gestión de Contenidos:

Debe permitir la administración de la estructura de información (árbol de navegación), pudiendo crear, editar o eliminar los contenedores de páginas, contenidos, y aplicaciones que sean necesarios, con los nombres y orden que sean definidos y con la posibilidad de administrarla en cualquier momento por los usuarios determinados para dicho efecto. Este servicio deberá ser realizado por el proveedor del servicio y ser considerado dentro del soporte funcional.

Además debe permitir la publicación de convenios de Metro y nuestras alianzas como ser caja de compensación, Isapre, etc.

### **3.3 Link a sitios web:**

La web debe permitir administrar la incorporación de link a contenidos, páginas, sitios internos o externos del sitio web, a fin de direccionar a otros servicios de Metro o proveedores que tengamos, por ejemplo nuestra intranet.

### **3.4 Noticias y/o Campañas:**

Gestionar los contenidos de noticias y campañas pudiendo incorporarles fotografías y/o videos. Estas deben ser categorizarles de acuerdo a ciertos criterios, permitiendo clasificarlas o almacenarlas. Además de darle un ordenamiento temporal de día, semana, mes o año. Esta información deberá estar disponible en forma indefinida para los administradores pudiendo este determinar su vigencia ante los usuarios 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. Esta información deberá estar disponible en forma indefinida para los usuarios o hasta que el administrador lo determine.

### **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. A fin de ir relevando los intereses de nuestros usuarios y podamos gestionar el contenido de forma más certera.

### **3.7 Servicios 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.

### **3.8 Publicación de Banners:**

El sitio deberá permitir la administración de banners en diferente tamaño y los cuales podrán vincularse a contenidos, páginas o sitios web internos o externos.

### **3.9 Servicio Soporte Funcional:**

El servicio deberá contar con una mesa de ayuda para los usuarios del sitio web de Beneficios, con disponibilidad de al menos la jornada laboral ordinaria (5X9). Permitiendo 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. Se debe considerar tiempos de respuestas y entrega de un reporte mensual.

### **3.10 Servicio de Soporte Gráficos y Campaña:**

Deberá entregar el soporte para gestionar los contenidos de acuerdo a los lineamientos de Metro, para ello debe ofrecer servicios de redacción y diseño de las publicaciones de beneficios, campañas, eventos, actividades, celebraciones, entre otros, de acuerdo a la línea editorial y gráfica de Metro.

El proveedor deberá indicar los tiempos de respuesta para este servicio.

### **3.11 Requisitos Deseables.**

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

#### **3.11. 1 Agenda de Asistencia Social:**

Este servicio consiste en disponer de una agenda, que permita al usuario reservar o anular una hora para atención social de acuerdo a la disponibilidad de lugares días y horas. Una vez realizada esta acción la agenda bloqueará la hora reservada a fin de que no pueda ser tomada por otra persona. Los usuarios deberán recibir notificaciones en línea con la confirmación del estado de esta

solicitud y deseablemente un recordatorio. La información de la agenda debe ser exportable a un registro en Excel o similar.

### **3.11.2 Servicio de convenios para descuentos:**

Ofrecer alternativas de descuentos en diferentes productos o servicios a través de una amplia red de convenios comerciales. Estos no generaran compromisos comerciales o económicos para con Metro. Deberán ser fácilmente utilizables por parte de los usuarios. Además de realizar promociones en fechas especiales.

## **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, quien 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 contra parte del servicio.

- La empresa deberá gestionar, administrar, y controlar sus recursos para el desarrollo e implementación.
- Además deberá incluir el servicio de soporte del sistema como parte integral del servicio en el horario 24 x 7 y uptime del sitio web de 99%. Debe 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.
- Debe incluir las siguientes normativas de seguridad, por ello las aplicaciones deberán contar con al menos lo siguiente:
  - 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.



## 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 Teléfonos Móviles : Android 4 o superior , iOS 6 o superior
- Con Distribución : Google Play, y App Store