BILBAOTIK, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DE SOPORTE TÉCNICO DE ALFRESCO

febrero de 2025

1.- Introducción

El Departamento de Sistemas de BilbaoTIK tiene entre sus funciones la gestión de la infraestructura de gestión documental Alfresco del Ayuntamiento de Bilbao, tanto desde el punto de vista técnico, como funcional.

2.- Objeto y Alcance del contrato

2.1.- Objeto del contrato

El proyecto objeto de este contrato tiene como objetivos:

- Instalación, configuración, parametrización, monitorización y tunning de entornos.
- Aplicación de hot fixes o parches del producto.
- Revisión de logs y errores.
- Análisis de incidencias de diferentes procesos documentales productivos.
- Recomendaciones de arquitectura, desarrollo, seguridad, backups o modelización de contenidos.
- Instalación, configuración y despliegue de módulos de Alfresco.
- Automatización de tareas en Alfresco.
- Preparación de scripts y servicios REST/CMIS, para tareas masivas de mantenimiento en Alfresco.
- Preparación de servicios CMIS para aplicaciones centradas en contenidos.
- Interlocución con el soporte de Alfresco.
- Testing de la plataforma.

2.2.- Alcance detallado

El proyecto deberá cubrir el soporte, mantenimiento, atención a incidencias, implantación de nuevas versiones, gestión del plan de contingencia y, en general, cualquier tarea relacionada con el buen funcionamiento de la infraestructura objeto del contrato.

Deberá plantearse la migración a las últimas versiones de software existentes durante la duración del contrato. Igualmente, la adjudicataria será responsable de los parámetros de configuración para la adaptación de todas aquellas aplicaciones y sistemas conectados a esta plataforma de cara a su correcto funcionamiento.

La empresa adjudicataria será responsable de cuantas incidencias se generen en el sistema durante la vigencia del contrato.

3.- Equipo de trabajo

El equipo de trabajo constará, al menos, de una persona técnica con titulación superior con un mínimo de 10 años de experiencia acreditada en Alfresco. Los perfiles de conocimiento que deberán cubrirse necesariamente son los de Arquitecto Alfresco/J2EE, Desarrollador Alfresco y Administrador de sistemas Alfresco certificado (ACSCA – Alfresco Content Services Certified

Administrator). Deberá acreditarse experiencia en SOLR, Elastic Search, Apache Webserver y Spring. La certificación debe tener una antigüedad no superior a 3 años.

La adjudicataria deberá designar asimismo a una persona como jefe/a de proyecto que, entre sus funciones, asumirá la interlocución operativa con BilbaoTIK. Igualmente, deberá identificar a la persona responsable de la cuenta.

Esta jefatura de proyecto se encargará de:

- Seguimiento de los niveles de servicio, índices de calidad y evaluación de los objetivos, de acuerdo con lo definido.
- Convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- Coordinar los recursos humanos de la adjudicataria según los requerimientos del servicio.
- Elaborar el acta de las reuniones de seguimiento.
- Elaborar los informes técnicos y de servicio que se consideren oportunos.
- Emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con BilbaoTIK, en caso de detectarse desviaciones de calidad en el servicio.

Respecto al equipo de trabajo directamente asignado al proyecto también se tendrá en consideración lo siguiente. El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización de la adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto la adjudicataria la única responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con BilbaoTIK. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El trabajo se realizará desde las oficinas de la contratista mediante los sistemas de acceso remoto a la red municipal ya existentes en BilbaoTIK. Asimismo, se realizarán tareas en las

oficinas de BilbaoTIK con objeto de reuniones de seguimiento y coordinación o para trabajos que necesariamente exijan la presencia física en las instalaciones municipales. En su caso, los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de esta.

El horario regular del servicio será el de oficina (mañana y tarde), de lunes a viernes, durante los doce meses del año, salvo en los casos en los que sea necesaria una intervención según el ANS definido o en los casos en los que lo requiera el servicio (puestas en producción, migraciones, etc.) fuera del horario de oficina. En estos casos, la adjudicataria gestionará como estime conveniente los horarios con sus equipos de trabajo.

La localización geográfica de las instalaciones de la adjudicataria en ningún caso podrá condicionar los tiempos de atención de los servicios objeto del contrato en atención insitu. Los citados locales deberán estar situados a una distancia tal que permitan efectuar las prestaciones contractuales de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el presente pliego. En ese sentido, se considera válida cualquier localización que permita que, ante emergencias, los/as técnicos/as lleguen a las oficinas municipales en un máximo de 20 minutos.

4.- Planificación y seguimiento de los trabajos

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se acordará el plan de trabajo y se registrará en el Acta de Inicio del contrato. Este plan deberá definirse al mayor nivel de detalle para lo que la adjudicataria deberá proponer la herramienta que considere más adecuada para el seguimiento y que no suponga ningún coste para BilbaoTIK.

Existirá un Comité de Seguimiento de proyecto, que estará formado por:

- BilbaoTIK: director o directora del proyecto y las personas coordinadoras del mismo según el aspecto funcional o técnico del que se trate.
- Por parte de la adjudicataria: el director o directora del proyecto y responsables técnicos y funcionales de primer nivel que se designen.

Serán funciones de este Comité:

- Velar por el cumplimiento del contrato en forma y fondo. Cumplimiento de procedimientos y calidades exigidas.
- Proponer y autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo de la adjudicataria.
- Determinar cualquier otra decisión crítica que sea necesario adoptar en relación con la correcta marcha y evolución de los trabajos.

Por cada reunión de seguimiento mensual, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por las personas asistentes a la misma.

Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por BilbaoTIK el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos

realizados.

El trabajo se desarrollará siguiendo los procedimientos y estándares que se acuerden con BilbaoTIK, y que se establecerán y acordarán al inicio del contrato. Al inicio del proyecto, BilbaoTIK y la adjudicataria negociarán los ANS que regirán el servicio y los procedimientos para su gestión, así como el horario concreto de prestación del servicio y niveles de disponibilidad y rendimiento, incluidas las penalizaciones ante el fallo de provisión de servicios.

El ANS establecerá como mínimo la siguiente clasificación en cuanto a niveles de criticidad de las peticiones:

Código	Descripción	Escalado	Resolución
1.-Interrupción crítica de servicio	El evento porvoca una parada de trabajo crítica durante el horario laboral y/o afecta a un gran número de usuarios	Inmediato	4 h.
2.-Interrupción grave de servicio	El evento provoca dificultades a un usuario o grupo de usuarios que les impide continuar con el trabajo, impactando a procesos de negocio críticos	1 h.	8 h.
3.-Interrupción de servicio a usuarios	Las dificultades experimentadas por un usuario no causan parada del trabajo, existiendo una alternativa, pero el rendimiento y/o la funcionalidad del sistema está degradada o limitada	2 h.	1 día laborable
4. Sin impacto o con impacto menor en el servicio	El evento provoca dificultades a un usuario, pero no causa parada del trabajo	4 h.	6 días laborales
5.- Consultas	Eventos que no causan impacto en los servicios, como consultas técnicas	2 días	6 días laborales

De cualquier manera, toda la documentación relativa a incidencias, tareas, protocolos de actuación, etc., se deberá almacenar y mantener actualizada de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como el traspaso de conocimiento.

Asimismo, se deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

La empresa adjudicataria deberá entregar toda la documentación final en formato electrónico.

En Bilbao, a 27 de febrero de 2025

Firmado digitalmente por MANUEL ROIBAL PRIETO - 22738555L
Fecha: 2025.02.27 09:13:35 +01'00'

Manu Roibal Prieto
Director de Infraestructuras y Ciberseguridad
Responsable del contrato