



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE DE NEXTCLOUD

Expte. 4677 / 2026

INDICE

- 1.- OBJETO DEL CONTRATO
- 2.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA
- 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
 - 3.1 Soporte
 - 3.1.1 Gestión de las solicitudes del servicio
 - 3.1.2 Niveles de servicio
 - 3.2 Condiciones adicionales
- 4.- CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES





1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de un servicio de soporte y asistencia técnica al Departamento de Informática para el mantenimiento de la solución Nextcloud del Ayuntamiento de Galdakao.

El presente pliego de condiciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, metodología, recursos, etc. que habrán de regir la contratación del servicio.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

La solución Nextcloud presta los siguientes servicios a aproximadamente 250 personas:

- Nextcloud Files
- Collabora Online

Ambos servicios se encuentran desplegados sobre máquinas virtuales alojadas en la infraestructura basada en VMWare del Ayuntamiento de Galdakao:

- Servidor Nextcloud instalado en Ubuntu con un almacenamiento de 2TB.
- Servidor Collabora instalado en Ubuntu

Las cuentas de usuario están integradas en el Directorio Activo del Ayuntamiento de Galdakao y acceden al servidor de ficheros a través de interfaz web y cliente de escritorio Nextcloud para Windows.

En todo caso, el sistema podría ampliarse de acuerdo con las necesidades del Ayuntamiento de Galdakao, sin que el precio se modifique.

3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria ayudará a que la solución Nextcloud se halle en perfecto estado de funcionamiento, ejecutando las acciones necesarias que posibiliten un correcto y continuado funcionamiento de la misma.

Durante los últimos ejercicios se han necesitado anualmente unas 30 horas, sin que en ningún caso se pueda asegurar el número de horas de soporte que se van a necesitar.

3.1.- Soporte

3.1.1.- Gestión de las solicitudes de servicio

Solicitudes asociadas al mantenimiento correctivo (incidencias)

Consistirá en solucionar todas las incidencias que se demanden para cualquiera de los sistemas objeto de mantenimiento.





Dentro de este mantenimiento se engloban todos los servicios necesarios para la gestión y subsanación de todas las incidencias. Este servicio engloba todo el ciclo de vida de una incidencia, en detalle:

1. Recogida de información:

La empresa adjudicataria del mantenimiento se encargará de recopilar todos los datos sobre el caso para poder hacer una evaluación adecuada del problema.

2. Análisis:

Una vez que se dispone de la información sobre el caso, se procederá al análisis de la incidencia para determinar las posibles causas y evaluar las diferentes alternativas para su corrección.

3. Acciones para la subsanación del problema:

Tras el análisis, se procederá a la aplicación de las acciones identificadas para la corrección.

4. Verificación:

Finalmente se verificará que el problema ha sido solucionado y que el entorno es estable en todos los ámbitos.

La empresa adjudicataria dispondrá de una herramienta para el registro de incidencias, que permitirá al Ayuntamiento la consulta del estado de la incidencia en cada momento. Cada una de las intervenciones que se realicen incluirá una descripción de la solución aportada, personal técnico asignado, criticidad y tiempo invertido en dicha intervención.

La comunicación de las incidencias por parte del Ayuntamiento también se podrá realizar por teléfono y/o correo electrónico indicados por la empresa adjudicataria, siendo responsabilidad de ésta el registro de la incidencia en su herramienta de gestión.

Solicitudes asociadas a peticiones, consultas y cambios

Asimismo, deberán gestionarse y resolverse el resto de solicitudes de servicio, que serán de los siguientes tipos:

- Consultas técnicas.
- Cambios a realizar en la configuración.
- Actualizaciones del sistema operativo de servidores.
- Administración de servidores. Con el objetivo de reducir la superficie de exposición a posibles ataques, los servidores deberán estar configurados manteniendo los principios de máxima seguridad, mínima exposición y mínimos privilegios.
- Actualizaciones y evolución de la solución Nextcloud.





El circuito de resolución de estas solicitudes será análogo al mencionado para las asociadas al mantenimiento correctivo.

3.1.2.- Niveles de servicio

Los niveles de servicio se establecerán para cada tipo de solicitud, de acuerdo a su prioridad, urgencia e importancia de la misma.

El Ayuntamiento de Galdakao en su solicitud de asistencia indicará la criticidad de la misma. La criticidad se clasificará de la siguiente manera:

- **Alta:**

Afecta a la totalidad del sistema por una caída o mal funcionamiento del mismo.

- **Media:**

Requiere de acciones de menor prioridad, como fallos que tienen bajo impacto en la funcionalidad del sistema.

- **Baja:**

Referido a consultas en las que no hay impacto en la funcionalidad o rendimiento de la plataforma y a solicitudes asociadas a peticiones, consultas y cambios.

Se entiende por **tiempos de respuesta** como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia por los canales acordados hasta el momento en que la empresa adjudicataria se pone a disposición para su resolución.

Se entiende por **tiempo de resolución** como el plazo transcurrido entre la comunicación de la empresa adjudicataria de la recepción de la incidencia y la resolución de la misma.

El nivel de servicio requerido se recoge en la siguiente tabla:

Criticidad alta

Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	1 horas ¹	95%
Tiempo de resolución	4 horas ¹	95%

Criticidad media





Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	1 hora ¹	95%
Tiempo de resolución	24 horas ¹	95%

Criticidad baja

Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	2 horas ¹	95%
Tiempo de resolución	48 horas ¹	95%

¹ Para los tiempos de respuesta identificados solo se computan las horas transcurridas dentro del horario de atención contratado

Disponibilidad horaria

De lunes a viernes de 9:00 a 18:00 para las incidencias calificadas con criticidad media y baja.

De lunes a viernes de 8:00 a 20:00 para las incidencias calificadas con criticidad alta.

Se requiere disponibilidad durante los 12 meses del año, siendo las bajas y vacaciones del equipo de trabajo asignado al servicio cubiertas de manera adecuada por personal equivalente, sin que el servicio se resienta.

3.2.- Condiciones adicionales

- Los servicios prestados en virtud del presente contrato, así como los sistemas de información que los sustentan, se deben prestar de conformidad a los planteamientos del Esquema Nacional de Seguridad.
- La adjudicataria deberá estar certificada en el ENS en la categoría media.
- El servicio se prestará de forma remota con las condiciones impuestas por el Ayuntamiento de Galdakao para el establecimiento de conexiones seguras.
- La empresa adjudicataria deberá facturar los servicios según el listado de precios unitarios ofertado. Obligatoriamente deberá entregar un informe mensual con el detalle de horas por cada nivel de servicio, listado de asistencias resueltas y horas asignadas a cada asistencia.





4.- CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES

Todos aquellos datos relacionados con la actividad del Ayuntamiento de Galdakao que haya de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimiento, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego.

Asimismo, deberá informar a su personal, de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento de Galdakao para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan, subsistiendo esta obligación después de la finalización del contrato, reservándose el Ayuntamiento de Galdakao el derecho al ejercicio de acciones legales en el caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

Documento firmado electrónicamente

