

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea

Pliego de prescripciones técnicas particulares del servicio de mantenimiento de la herramienta completa de sede electrónica en la modalidad de servicios gestionados

1. Introducción

La Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, en adelante UPV/EHU, dispone en la actualidad de una plataforma de Sede Electrónica cuya base es el software libre TangramBPM Versión 4. A esta base se le realizaron una serie de modificaciones, contando en la actualidad con esta base más dos módulos propietarios de la empresa NextBPM como son:

- Next Document Manager
- Apunta

2. Objeto del Contrato

La UPV/EHU precisa contratar el mantenimiento de su actual herramienta completa de sede electrónica en la modalidad de servicios gestionados. El objeto contractual también incluye unos servicios complementarios de evolución, destinados a nuevas funcionalidades y apoyo a la migración de expedientes/datos de la herramienta

3. Concreción objeto del contrato

El contrato de mantenimiento, objeto de este contrato, será el mantenimiento en la modalidad de servicios gestionados, de la plataforma y toda su funcionalidad, garantizando la disponibilidad de la plataforma y las funcionalidades actualmente en producción.

El objeto es la contratación de:

- El **mantenimiento en la modalidad de servicios gestionados**, de la plataforma (detallada en el punto 4) y toda su funcionalidad (detallado en el punto 4), garantizando la disponibilidad de la plataforma y las funcionalidades actualmente en producción.
- Servicios complementarios a facturar en función del consumo realizado.

La UPV/EHU no adquiere ninguna obligación de consumir los servicios complementarios, se facturarán aquellas horas consumidas en la realización de los trabajos previamente solicitados y valorados en tiempo.

Los servicios complementarios cubrirán las siguientes actuaciones no cubiertas por el servicio de mantenimiento estándar:

- actualización de la plataforma necesaria por motivos de seguridad
- mejora de la propia gestión
- la adaptación de la herramienta a las nuevas funcionalidades que impone la propia administración general del estado

- Modificaciones a los procedimientos ya implementados en la sede electrónica por cambios en normativas estatales o de la propia universidad
- el desarrollo de nuevos procedimientos
- apoyo de la migración de expedientes/datos de la herramienta a la nueva herramienta adquirida por la UPV/EHU.

El procedimiento de uso de los servicios complementarios se detalla en el punto 6

4. COMPONENTES, INFRAESTRUCTURA y FUNCIONALIDAD DE LA PLATAFORMA

En la actualidad la herramienta en producción dispone de las siguientes características:

4.1. Componentes

- Sede Electrónica
- Registro electrónico
- Escritorio de tramitación
- Firma electrónica
- Portafirmas
- Next Document Manager, para la gestión documental de los expedientes generados
- Apunta, que proporciona la interfaz de conexión con el registro GEISER

4.2. infraestructura

- VMware vSphere 6.x (proporcionado por EHU/UPV)
- RedHat Enterprise 7.6 (Maipo) 64bit (proporcionado por EHU/UPV)
- PostgreSQL 9.2.x (incluido en RedHat Enterprise)
- Alfresco Community: 5.2.x
- TangramDT 4.0upv1
- Activiti 5.17
- Portafirmas 5.0.7
- eeutil 4.0.6 (para portafirmas)
- MySQL 5.5.x (para ciertos módulos de eeutil)
- Liferay 6.1.2
- Nginx 14.x
- LibreOffice 6.1
- Autofirma >= 1.5 (proporcionado por gob.es)

- Cl@ve 2 (pasarela SAML2 pura proporcionado por Rediris, Cl@ve proporcionado por gob.es)
- Notifica 2.1 (proporcionado por gob.es)
- SIA v2, WS: 3.1 (proporcionado por gob.es)
- @firma: 6.x (proporcionado por gob.es)
- Dynamic Web TWAIn 14.x o 15.x (proporcionado por la UPV/EHU)
- Java 1.6.x, 1.7.x y 1.8.x
- Internet Explorer 11 (aka IE11), Mozilla Firefox 72 (aka FF72), Google Chrome 80.0.x (aka GC80)

4.3. Funcionalidades

1. Tramitación de los siguientes procedimientos:

Disponibles en la sede electrónica:

- Solicitud de convocatoria excepcional de grado (de gracia)
- Impugnación al censo electoral
- Solicitud de evaluación de méritos docentes
- Solicitud de complementos retributivos adicionales
- Quejas y Sugerencias
- Solicitud de representación
- Registro electrónico de documentación general

Procedimientos internos (inicio de oficio):

- Trámite de solicitud y emisión de informes
- Envío de documento a Portafirmas
- Trámite de resolución
- Certificación de programas por asignatura
- Registro de salida
- Registro de salida (SIR)
- Firma de terceros – Procedimiento para petición de firma
- Firma de documentos digitalizados
- Creación de copias auténticas
- Trámite de información pública

2. Otras características:

- Módulo de notificaciones para aceptarlas o rechazarlas
- Verificador de documentos electrónicos, documentación de la universidad.
- Tablón de anuncios

5. SOPORTE

El servicio de soporte consistirá en garantizar la disponibilidad de la plataforma y las características actualmente en producción mencionadas en el punto 4.3 y además:

- Se atenderán a las siguientes peticiones de servicio
 - Configuraciones de usuarios y roles solicitadas
 - Realizar otras configuraciones tales como configuración de firmas, grupos, niveles de confidencialidad de documentos etc
- Se realizarán actuaciones de seguridad sobre la plataforma

Se incluye dentro del soporte:

- Instalación y configuración de parches
- Asistencia técnica
- Correcciones en el código y en el sistema de las instancias activas
- Formación o transferencia de conocimiento sobre las correcciones aplicadas
- Migración de datos por aplicaciones de parches o ampliaciones de servidores

6. SERVICIO COMPLEMENTARIO

6.1. Procedimiento de uso

El procedimiento para el uso del servicio complementario será el siguiente:

- **Fase Identificación:**
Desde la dirección de proyecto de UPV/EHU o a propuesta de una necesidad detectada desde el servicio de soporte se planteará y justificará la necesidad.
- **Fase Registro:**
Dicha necesidad se registrará como tarea en la aplicación de registro de tareas que la empresa contratista disponga para ello. En ningún caso se

mezclarán las incidencias registradas con las propuestas de mejora promovidas por la empresa contratista

- **Fase Consideración para estudio:**

En las reuniones de seguimiento del proyecto periódicas se evaluará conjuntamente por la unidad encargada del seguimiento de la ejecución ordinaria del contrato por parte de la UPV/EHU y la empresa contratista dicha necesidad de forma preliminar. La dirección de proyecto de UPV/EHU podrá decidir:

- Descartar o aplazar temporalmente la ejecución de dicha tarea.
- Aprobar la necesidad y solicitar a la empresa que presente una estimación de esfuerzo y plazos de entrega para abordar dicha necesidad.

- **Fase Propuesta de plan de implantación:**

La empresa presentará a UPV/EHU una planificación de actividades, fecha de inicio y de entrega y estimación de esfuerzo en horas que costará la implementación de dicha característica.

- **Fase Validación de plan de implantación:**

La dirección de proyecto de UPV/EHU evaluará la propuesta y podrá:

- Aprobar la implementación.
- Rechazarla.
- Solicitar cambios sobre la propuesta. En tal caso se volvería a la fase de propuesta de plan de implantación.

- **Fase Seguimiento de la implantación:**

Las actividades aprobadas se registrarán en la herramienta de seguimiento como tales y se procederá a su ejecución según el plan presentado que será revisado periódicamente en las reuniones de seguimiento.

- **Fase Validación implantación:**

Una vez desplegada la característica en producción, será necesario una aprobación por parte de la UPV/EHU de la implementación en dicho entorno y de las horas finamente realizadas si hubiese alguna variación.

Una vez validada se facturarán las horas realizadas a UPV/EHU.

6.2. Actuaciones previsibles sobre los servicios complementarios

Las actuaciones previsibles sobre los servicios complementarios se someterán al protocolo establecido en el punto 6.1.

Entre los trabajos objeto de estos servicios se encuentran aquellos destinados al apoyo a la UPV/EHU en la migración de los expedientes/datos de la herramienta a la nueva herramienta adquirida por UPV/EHU y a la migración de los libros de registro.

7. Nivel de servicio requerido

El horario de prestación de servicio y en el que se contabilizan los tiempos de resolución es, de 08:00 a 15:00 de lunes a viernes excepto festivos.

Ante una incidencia los tiempos de respuesta serán los siguientes, en función del nivel de criticidad de la misma:

CRITICIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
BLOQUEANTE	Sistema fuera de servicio.	2 HORAS	8 HORAS
ALTA	Grave deterioro en su funcionamiento	2 HORAS	10 HORAS
BAJA	Defecto de poca importancia. Errores de visualización leves.	24 HORAS	72 HORAS

8. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Se realizarán reuniones periódicas de seguimiento entre la persona responsable de la UPV/EHU y el interlocutor de la empresa responsable del servicio.

En la primera reunión de seguimiento la empresa propondrá los tipos de informes que se van a entregar para poder realizar por parte del responsable de la UPV/EHU el seguimiento del proyecto. El responsable de la UPV/EHU podrá proponer modificaciones a los mismos si así lo considera oportuno

Fecha: 11/09/2024

Fdo:

LORENA
FERNANDEZ
LOPEZ -
11929203T



Firmado digitalmente
por LORENA FERNANDEZ
LOPEZ - 11929203T
Fecha: 2024.09.11
08:02:44 +02'00'