PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS «SORPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTENIDOS WEB DRUPAL»

CLAÚSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto definir las condiciones para la prestación de un Servicio de Soporte y Mantenimiento del sistema de gestión de contenidos web Drupal.

El servicio ofertado incorporará tanto el mantenimiento preventivo[1] de la aplicación –la comprobación del estado de salud, aplicación de parches de seguridad y actualización de versiones menores, configuración y parametrización–, como el mantenimiento correctivo[2] –la resolución de las incidencias detectadas–, y el mantenimiento evolutivo[3] –el soporte para llevar a cabo las necesidades de mejora, integración, ampliación o actualización de versión del sistema–.

CLÁUSULA SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO ACTUAL.

La solución de Drupal en el Ararteko se compone de un único entorno –no contando con entornos de desarrollo, preproducción u otros–, en la versión 10.x, haciendo uso de un único servidor, en arquitectura monolítica, implementado sobre Debian GNU/Linux 12, ejecutándose sobre la plataforma de virtualización VMware. Entre algunos de los componentes habituales, se utilizan MariaDB, Solr, PHP8, Apache2 y Nginx. La volumetría aproximada de la plataforma es de seis mil nodos publicados –más sus traducciones–, cinco tipos de contenido y diez mil recursos multimedia –más sus traducciones–.

CLÁUSULA TERCERA. SERVICIO REQUERIDO

4.1.- Atención de incidencias

El adjudicatario pondrá a disposición del Ararteko un Centro de Atención de Incidencias (en adelante CAI), destinado a recibir, procesar y coordinar la prestación de servicios definidos en este documento.

A los efectos de la comunicación de incidencias desde el Ararteko, el CAI dispondrá de:

[1] Mantenimiento preventivo: revisión constante de la aplicación para detectar y evitar en la medida de lo posible problemas que puedan surgir en el futuro

[2] Mantenimiento correctivo de los defectos encontrados en la aplicación y que originan un comportamiento distinto al deseado, ya sean de procesamiento, rendimiento (por ejemplo, uso ineficiente de los recursos de hardware), programación (inconsistencias en la ejecución), seguridad o estabilidad, entre otras.

[3] Mantenimiento evolutivo: implica implementar nuevas funcionalidades o características no contempladas en principio y que la experiencia del usuario hace necesarias. Asimismo, el mantenimiento evolutivo tiene por objetivo retrasar la obsolescencia del aplicativo.

- Una herramienta de gestión de tickets que permita el registro y seguimiento del estado de las incidencias por parte de los técnicos del Ararteko.

- Una línea de Atención Telefónica atendida por personal técnico

- Una cuenta de correo electrónico.

El Ararteko ofrecerá los accesos correspondientes a los distintos componentes objeto de la gestión y la prestación del servicio a los efectos de realizar las labores preventivas, correctivas y de gestión propias del servicio demandado.

El CAI recibirá las incidencias del Ararteko, mediante la creación de los tickets correspondientes a través de la herramienta de gestión disponible a tal efecto. Se podrá complementar la comunicación mediante la línea de Atención Telefónica, empleada únicamente, como medio alternativo y a nivel de acelerar la resolución de incidencias, o el correo electrónico en caso de una comunicación de difusión o para la remisión de documentación o archivos pesados.

Cada incidencia recibida será registrado en una base de datos por el Operador del CAI, quién será el responsable de su comunicación inmediata al técnico más cualificado y que mejor servicio pueda realizar, basándose en los criterios de experiencia, conocimiento de la materia y tiempo de respuesta.

Una vez resuelta la incidencia, se comunicará al Operador del CAI su actuación. Éste se encargará de cerrar el ticket, conforme a los procedimientos que se puedan establecer, registrando igualmente en la base de datos particular del CAI, las actuaciones realizadas y la fecha y hora de su cierre.

Mensualmente, el CAI emitirá un informe sobre el resultado del Nivel de Servicio dispensado, basado en los criterios de Calidad que más adelante se detallan en este documento.

4.2.- Servicio de mantenimiento

El Servicio de Mantenimiento está definido como un servicio en el cual se garantiza el correcto funcionamiento de las infraestructuras software del gestor de contenidos web Drupal.

Por tanto, aquí se incluirán todas las acciones correctivas, reactivas, y de resolución de problemas, que posibiliten un óptimo funcionamiento y mantenimiento del entorno software del gestor de contenidos Drupal, con el apoyo por parte del personal del Ararteko.

El ámbito del soporte del gestor de contenidos Drupal contratado abarcará:

- El software de Drupal.

- Sus módulos contribuidos.

- Los posibles módulos *custom* –o desarrollos a medida– que la empresa adjudicataria haya desarrollado durante la ejecución del contrato.

- Las plantillas y otros ficheros pertenecientes al *theme* utilizado.
- Aseguramiento de la infraestructura (sistemas, servicios, usuarios, permisos).
- Copias de seguridad (automatización, ubicación, planificación, procedimientos de respaldo, verificación y restauración).
- Mantenimiento de paquetes de la distribución Linux dependientes del servicio (se asume instalación automática de las actualizaciones de seguridad).
- Supervisión de la disponibilidad (monitorización, notificaciones).
- Soporte funcional del gestor de contenidos Drupal.
- Realización de consultas técnicas de incidencias acerca del funcionamiento del gestor de contenidos Drupal.
- Resolución de problemas que impidan el correcto funcionamiento del gestor de contenidos Drupal.
- Solicitud de información de actualización de los productos para la resolución de otro tipo de incidencias.
- Solicitud de información sobre las capacidades funcionales y operativas del gestor de contenidos Drupal.
- Soporte a las mejoras funcionales del desarrollo y/o personalización del entorno del gestor de contenidos Drupal.
- Soporte en la planificación de migración de versiones, instalación de productos y parches y consultas de configuración.
- Solicitud de ayuda en las instalaciones.
- Realización de cualquier consulta técnica referente a los productos en mantenimiento.
- Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del software y/o hardware.
- Envío periódico de todas las nuevas versiones de software, así como de los parches publicados.
- Intervenciones remotas
- Avisos de malware y ataques sucedidos en otros clientes para evitar que ocurran en el Ararteko.

El servicio será ofrecido en al menos una de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca, en modalidad de 8x5, con tiempos máximos de respuesta y

resolución variables, según el acuerdo de nivel de servicio detallado en el apartado 6 (Calidad del servicio).

4.3. Administración de Drupal.

La administración y mantenimiento del gestor de contenidos Drupal requiere la realización de una serie de tareas periódicas, para asegurar su adecuado funcionamiento. A continuación, se muestra un listado no exhaustivo de tareas que se deberán realizar por el adjudicatario:

- Revisión de logs de sistema para verificar que no se están produciendo errores.
- Monitorización de consumo de recursos de hardware.
- Revisión de índices del buscador.
- Revisión de tamaño de ficheros en base de datos.
- Aplicación de parches y/o actualización de versiones.

Además de las tareas periódicas mencionadas, también será necesario realizar una serie de tareas puntuales que pueden ser debidas o bien a un problema detectado durante la realización de las tareas periódicas o bien a una solicitud por parte del personal del Ararteko. Entre otras tareas que se observen necesarias, podrán estar las siguientes:

- Añadir, modificar o eliminar usuarios.
- Añadir, modificar o eliminar roles y/o permisos.
- Añadir, modificar o eliminar campos de los tipos de contenido.
- Modificar o añadir nuevos tipos de contenido, tipos multimedia, vistas, bloques, taxonomías, menús, tareas cron y cualesquiera otros elementos necesarios en cualquiera de las secciones del portal web.
- Modificar la apariencia de la aplicación.
- Solución de problemas puntuales con la publicación de documentos.
- Reiniciar Drupal ante fallos puntuales del sistema.
- Análisis de problemas detectados y solución de los mismos.
- Revisión de nuevas versiones de Drupal y actualización si se considera necesario.
- Análisis del consumo que hace Drupal y sus componentes relacionados, para comprobar, p.ej., su adecuado comportamiento de las aplicaciones o la detección de cuellos de botella.

Estas tareas deberán ir actualizándose conforme a las funcionalidades que ofrecen las diferentes versiones de Drupal que haya en cada momento, conforme al *roadmap* evolutivo.

Finalmente, sin perjuicio de lo ya indicado, el adjudicatario deberá realizar todas aquellas tareas de administración y mantenimiento del sistema de gestor de contenidos Drupal del Ararteko necesarias para su adecuado funcionamiento.

CLÁUSULA CUARTA. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad es el parámetro que permite decidir si los medios, procesos, organización y recursos empleados son los adecuados o no.

Para poder medir la calidad de un servicio, es preciso establecer un criterio. A este criterio se le denomina Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante ANS). El ANS se establece de forma diferente para cada caso, dependiendo del tipo de servicio que se presta. Por todo ello, es necesario establecer cuáles serán los parámetros que regirán el ANS aplicable al servicio prestado por el adjudicatario.

Prioridades

Incidencias: comunicación, tiempo de respuesta y horarios.

Los niveles de severidad establecidos, en función de los usuarios afectados, de las horas de disponibilidad exigidas y del impacto en el nivel de servicio, son:

Severidad 1 (Graves):

- Errores en producción que dan lugar a la caída/bloqueo total del gestor de contenidos Drupal o a la parte pública del portal web.
- Errores con impacto en términos de necesidades institucionales.
- Otros errores que impiden el funcionamiento del gestor de contenidos Drupal en su totalidad.

Severidad 2 (Urgentes):

- Errores que impactan en la funcionalidad (bloqueo de parte de ella), siempre que no sea crítica.
- Errores que impiden el acceso a una parte de la funcionalidad del servicio.
- Errores que permiten que siga funcionando el servicio pero no de manera óptima, porque alguno de los subsistemas ha fallado.

Severidad 3 (Leves):

- Errores en el funcionamiento, que no afectan directa o sustancialmente al servicio.

- Errores causados por la documentación, información adicional inexistente o inadecuada, etc.

Adicionalmente describimos algunos conceptos básicos a la hora de medir un ANS:

- Tiempo de Respuesta: Es el tiempo transcurrido desde que el cliente notifica el problema hasta que se recoge la incidencia en el sistema de incidencias y se realiza la primera acción encaminada al diagnóstico del problema. El acuerdo de nivel de servicio es de 2 horas para incidencias de Severidad 1 y de 4 horas para el resto de incidencias.

- Tiempo de Diagnóstico: Es el tiempo transcurrido desde que se recoge la incidencia en el sistema hasta que se prepara el plan de tiempos, las acciones para la resolución del problema, se logra la reproducción de la problemática, se encuentra la causa del problema y se comunica todo al cliente. El acuerdo de nivel de servicio es de 4 horas para incidencias de Severidad 1, y de 8 horas para el resto de incidencias.

- Tiempo de resolución de incidencia: Es el tiempo que se tarda en la resolución del problema desde el momento del diagnóstico hasta que se implanta una solución que permita el funcionamiento del servicio, aun tratándose de una solución temporal. Este tiempo no incluye soluciones que requieran desarrollo de software (scripts incluidos) o la reproducción de problemáticas que no se haya podido realizar por falta de los medios necesarios. El acuerdo de nivel de servicio es de 8 horas naturales para incidencias de Severidad 1, 24 horas naturales para incidencias de Severidad 2 y 7 días para incidencias de Severidad 3.

En el caso que sean necesarios desarrollos, o pruebas para reproducir problemáticas complejas, el nivel de servicio será de 7 días laborables máximo (se definirá un plan de acción que se comunicará al cliente).

En cualquier caso, los parámetros y variables, a los efectos del contrato emanante del presente pliego, para determinar el cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio acordados, son aquellos reflejados en el sistema de seguimiento de incidencias (ticketing) proporcionado por el servicio.

Los parámetros mensurables elegidos inicialmente para el seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio en este contexto son dos:

- Tiempos de resolución.

- Número de Incidencias Repetidas

Todos estos parámetros tienen un valor mensurable, que podemos comparar con un valor óptimo, un valor medio o un valor pésimo y así poder determinar si la actuación es sobresaliente, aprobada o insuficiente.

La asignación de la prioridad se realizará por el personal del Ararteko, considerando los niveles que se han definido, en conjunto con las circunstancias particulares de cada caso.

Medidas de las Prestaciones

Se definen a continuación las prioridades para las distintas prestaciones:

- Servicio de Mantenimiento Correctivo: Para el servicio correctivo se aplicarán severidades de tipo 1, 2, o 3, en función de las circunstancias existentes en cada momento.

- Servicio de Mantenimiento Evolutivo: Para el servicio evolutivo se aplicarán severidades de tipo 2 o 3.

- Servicio de Mantenimiento Preventivo: Para el servicio preventivo se aplicaran severidades de tipo 3.

Tiempo de Resolución

Los tiempos de resolución exigidos en cada período mensual son los que se recogen en la siguiente tabla:

	Porcentaje cumplimiento	
Tipo Incidencia	Mínimo	
Severidad 1	95,00%	
Severidad 2	90,00%	
Severidad 3	85,00%	

Número de Incidencias Repetidas

Este número dará idea sobre cómo se realizan las actuaciones y como se resuelven las incidencias. Cuando el número de Incidencias repetidas es alto, indica que las actuaciones técnicas no son las adecuadas y puede denotar una falta de conocimiento o de preparación en el personal que realiza estas actuaciones. Cuando este número es bajo o cero, indica una óptima cualificación del servicio técnico.

Este valor debe resultar inferior a un 3% sobre el total de incidencias, antes de los tres primeros meses de vigencia del contrato.

Pasados los tres primeros meses, el valor deberá ser inferior al 1%.

Informes de Calidad

Se elaborará mensualmente un informe de trabajo, en el que hará constar:

- Las tareas realizadas.

- Las horas de trabajo empleadas.

Se elaborará trimestralmente un informe de calidad, en el que hará constar los datos objetivos que avalan:

- El cumplimiento de los ANS.

- Detalle de las desviaciones producidas.

- Evolución temporal.
- Informe de las tareas realizadas
- Incidencias atendidas clasificadas en función de los parámetros entregados por el Ararteko.

En cualquier caso, el informe se ajustará a los requisitos que sean establecidos en cada momento por el Ararteko.

Además de estos datos objetivos obtenidos de las aplicaciones de control, el Gestor del Proyecto deberá explicar en ese informe cual es el balance del estudio de los datos expuestos, considerando las posibles circunstancias que pudieran converger en los resultados que se muestran.

El informe de Calidad estará visado por el Responsable del Servicio designado por el adjudicatario y se entregará en formato electrónico al órgano contratante. El informe de calidad deberá ser presentado al Ararteko dentro de los diez primeros días naturales siguientes al semestre a evaluar.

CLÁUSULA SEXTA. PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Entrega de la Solución

Todas las funcionalidades del sistema, desarrollos a medida, configuraciones y/o parametrizaciones resultantes del servicio deberán estar completamente documentadas, de tal forma que se pueda continuar su ciclo de vida, mantenimiento y/o desarrollo por personal del Ararteko o por terceras empresas. La documentación de los ficheros de definición de la misma, deben estar disponibles para todas las operaciones que se puedan realizar desde cualquier aplicativo. El adjudicatario deberá generar la documentación necesaria.

Confidencialidad

La documentación e información suministrada por el Ararteko al adjudicatario, o aquella a la que éste pueda acceder, tendrá carácter de confidencial y no será utilizada para otros fines diferentes de la estricta ejecución del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Esta condición es extensible al personal de asistencia que el adjudicatario contrate para la prestación del suministro e instalación objeto de este pliego. Así mismo, el adjudicatario (y el personal que intervenga en el objeto de este pliego) se compromete al cumplimiento de la legalidad vigente en relación con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

Por tanto, no se podrá transferir información alguna sobre los trabajos, su resultado, ni la información de base facilitada, a personas o entidades no explícitamente mencionadas en este sentido sin el consentimiento previo, por escrito, del Ararteko. La vulneración de esta cláusula supondrá la inmediata rescisión del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que el IASS estime conveniente realizar.

Se establece expresamente la prohibición de acceder a los datos personales y la obligación de secreto respecto a los datos que el personal hubiera podido conocer con motivo de la prestación del servicio.

Transferencia Tecnológica y Propiedad del Resultado de los trabajos

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ararteko a tales efectos la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad del Ararteko que podrá ejercer el derecho de explotación para cualquiera de sus sedes.

La empresa adjudicataria NO PODRÁ HACER USO de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa, escrita y registrada del Ararteko.