

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA LIFERAY DE LA DIPUTACIÓN
DE BARCELONA**

Expediente núm. 2021/0013965

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES

2. OBJETO

3. ALCANCE

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- 4.1. ENTORNO TECNOLÓGICO
- 4.2. GESTIÓN DE LA MONITORIZACIÓN
- 4.3. GESTIÓN DE LAS DE INCIDENCIAS
- 4.4. TAREAS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE
- 4.5. CANALES DE COMUNICACIÓN
- 4.6. EQUIPO DE TRABAJO

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

6. PUESTA EN MARCHA

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

- 7.1. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO DE LAS INCIDENCIAS
- 7.2. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO DE LAS TAREAS DE ADMINISTRACIÓN

8. PENALIDADES

9. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

10. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

11. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y/O DE CONOCIMIENTO

12. ACCESO REMOTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

1. ANTECEDENTES

La Direcció de serveis de tecnologies y sistemas corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona tiene como misión proporcionar todos los servicios e infraestructuras de informática y telecomunicaciones de la corporación, tanto en el ámbito interno como en relación al soporte a los entes locales. De esta forma se asegura una dirección única para el tratamiento lógico de la información y sus redes de transmisión, independientemente de su formato físico.

Entre otras tiene asignadas las siguientes funciones:

- Llevar a cabo los criterios fijados por la Corporación en materia de tecnologías de la información (informática, telecomunicaciones y, en general, aquellas tecnologías relacionadas con el tratamiento automatizado de la información) y proponer los recursos necesarios a habilitar para este fin.
- Coordinar las tareas administrativas del ámbito TIC de todas las unidades de la Corporación y, de forma particular, aquellas que tienen interrelación, proponiendo las medidas adecuadas para una máxima normalización.
- Controlar y realizar el seguimiento de aquellas tareas en materia TIC realizadas para la corporación mediante recursos externos.
- Proponer y gestionar las actuaciones a desarrollar por la Corporación en materia TIC que, dentro de los supuestos de la cooperación y asistencia, se realicen para los entes locales de la demarcación de Barcelona.
- Desarrollar y gestionar los proyectos TIC que se produzcan a propuesta de las áreas, direcciones y servicios.
- Coordinar la formación y reciclaje del personal corporativo en materia TIC.
- Informar el gasto económico que generen las áreas, direcciones y servicios de la corporación y sus organismos autónomos en materia TIC.
- Asesorar a los organismos autónomos de la corporación en materia TIC, cuando así se requiera y tutelar, en su caso, la homogeneidad en el tratamiento de los sistemas de información comunes.

Por lo que respecta al objeto específico de este expediente, los portales web corporativos de la Diputación de Barcelona www.diba.cat, bibliotecavirtual.diba.cat, genius.diba.cat, parcs.diba.cat, barcelonaesmolmes.cat y la intranet corporativa intradiba.diba.cat se basan en la plataforma Liferay. La plataforma facilita un sistema de gestión y publicación automatizada de contenidos que permite actualizar las diferentes webs del portal corporativo desde las distintas áreas y servicios de la Diputación de Barcelona.

Con la contratación de la administración y soporte de la plataforma Liferay se garantiza una correcta ejecución de las tareas de administración de la plataforma, la gestión de incidencias y la monitorización 24x7 del servicio. El contrato permitirá garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad de la plataforma para mantener el nivel de servicio requerido por los portales corporativos.

Las especificaciones que figuran en el presente documento se ajustan a lo que se prevé en el artículo 126, *Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas*, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la cual se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

2. OBJETO

Es objeto del presente pliego fijar las condiciones técnicas que tendrán que regir la contratación del servicio de administración y soporte de la plataforma Liferay de la Diputación de Barcelona.

3. ALCANCE

En relación al alcance concreto del servicio, la empresa contratista será la responsable de garantizar la disponibilidad de toda la plataforma Liferay de la Diputación de Barcelona.

La administración y soporte de los entornos incluye:

- Monitorización del sistema en 24x7.
- Resolución de incidencias en 24x7.
- Planificación y ejecución de todas las labores de administración relacionadas con los entornos.

Queda fuera del alcance del servicio del presente contrato, la administración del hardware y del software de sistema operativo asociados a la plataforma Liferay, que son responsabilidad de la DSTSC, así como cualquier tratamiento funcional de los datos de negocio o de usuario.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Es responsabilidad de la empresa contratista realizar una correcta administración y soporte de la plataforma que permita garantizar la disponibilidad de los sistemas que la integran. Esta administración y soporte se concreta principalmente a través de los siguientes requerimientos:

4.1. Entorno tecnológico

Esta plataforma la conforman actualmente cuatro entornos con un total de doce servidores:

- **Producción:**

Cinco servidores, dos servidores con Tomcat con Liferay Enterprise Server en alta disponibilidad, con un servicio de suscripción con el fabricante tipo GOLD y tres servidores con Elasticsearch opensource formando un clúster.

- **Preproducción:**

Cinco servidores, dos servidores con Tomcat con Liferay Enterprise Server en alta disponibilidad, con un servicio de suscripción con el fabricante tipo BASIC y tres con Elasticsearch opensource formando un clúster.

- **Integración:**

Un servidor Tomcat con Liferay Enterprise Edition con un servicio de suscripción con el fabricante tipo BASIC y con Elasticsearch opensource.

- **Desarrollo:**

Un servidor Tomcat con Liferay Enterprise Edition con un servicio de suscripción con el fabricante tipo BASIC y con Elasticsearch opensource.

Todos los entornos están instalados sobre servidores con sistema operativo Red Hat Linux y conectados a una base de datos Oracle 19c.

Estas versiones son las actuales sin perjuicio de que por una migración, actualización o cambio de la plataforma alguno o todos los componentes actualicen las versiones, situación que no implica una alteración de los compromisos de servicio y, por tanto, debe considerarse dentro del objeto del contrato.

Los entornos Liferay están configurados como multiinstancia. El servicio abarca todas las instancias actuales y futuras, así como la configuración, creación o eliminación de instancias nuevas o existentes.

Los servicios de suscripción al fabricante, cualquiera que sea su modalidad, no formarán parte de este contrato.

Cualquier ampliación o cambio de hardware o software que se produzca durante la ejecución del contrato en la Plataforma Liferay deberá ser asumido por la empresa contratista, como entorno tecnológico, sin coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

4.2. Gestión de la monitorización

La empresa contratista deberá monitorizar la disponibilidad del entorno de forma ininterrumpida (24x7). Esto significa:

- Monitorizar la disponibilidad de los distintos elementos que configuran la plataforma.
- Monitorizar la utilización de la plataforma, su capacidad y rendimiento, proponiendo, en su caso, mejoras.
- Notificar los eventos cuando sean detectados.

La monitorización debe permitir realizar una correcta gestión de la capacidad y por tanto debe servir para proponer actuaciones de forma proactiva para evitar que se produzcan caídas de rendimiento o cortes de disponibilidad. En caso de que se produzca alguna incidencia servirá para poder actuar de forma inmediata.

La DSTSC pondrá al alcance de la empresa contratista una herramienta de monitorización que podrá utilizarse remotamente.

4.3. Gestión de las de incidencias

Se trata de aquellas actuaciones que tienen como objetivo resolver disfunciones o incidencias en el servicio contratado y que tienden a minimizar el número de incidencias y su resolución en el menor tiempo posible, incluso si se derivan de un mal uso del usuario o de la configuración o parametrización del software.

Por lo tanto, la empresa contratista deberá resolver cualquier incidencia en el servicio, así como las consultas que se puedan producir en el ámbito tecnológico.

Las incidencias detectadas por la DSTSC se harán llegar categorizadas al contratista, a través de la herramienta de gestión homologada en todo momento por la DSTSC.

Será responsabilidad de la empresa: el análisis de la incidencia, proponer soluciones, implementar la solución acordada con la DSTSC, probarla en el entorno de desarrollo, integración y preproducción, preparar la instalación a producción, documentar las actividades y modificaciones realizadas.

El ciclo de gestión, de forma resumida, contempla las siguientes actuaciones:

- Análisis y resolución de la incidencia (incluye la corrección de datos erróneos).
- Propuesta de mejora para evitar que se reproduzca la incidencia (resolución del problema).
- Mecanismos proactivos que permitan reducir el número de incidencias o en cualquier caso permitan una rápida detección.
- Mantenimiento de la documentación actualizada.
- La comunicación inmediata y detallada a la DSTSC, en caso de que se detectara directamente por parte de la empresa contratista.
- La documentación de las incidencias deberá constar como mínimo de:
 - Una descripción técnica de los cambios realizados (información que actualizará la documentación del análisis funcional). Todas las pruebas realizadas que verifican la resolución de la incidencia.
 - El control de calidad antes de la entrega.
 - La identificación de posibles mejoras (estandarización, simplificación, integración, etc.).

El contratista debe tener presente:

- Deberá validar la resolución de todas las incidencias a desarrollo, integración y preproducción con un plan de pruebas definido expresamente y que se entregará en el momento de dar por cerrada la incidencia.
- Toda incidencia resuelta por la empresa contratista que no reciba el visto bueno de la DSTSC será devuelta a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución.

La empresa contratista tendrá que garantizar la calidad a todos los niveles:

- Garantizará la disponibilidad de recursos durante todo el horario de servicio y dispondrá de alarmas que notifiquen el no cumplimiento de los tiempos establecidos.
- Calidad de la solución. Trabajará para que la solución presentada resuelva completamente la incidencia y no genere nuevas incidencias en otras funcionalidades.
- Calidad de la documentación. Garantizará que la documentación está siempre actualizada y a disposición de los técnicos de la DSTSC.

La DSTSC trabajará conjuntamente con la empresa contratista para reducir el tiempo de resolución, ya sea proporcionando información, realizando pruebas o a través de cualquier otra acción que esté a su alcance.

Una incidencia estará resuelta si está plenamente documentada y tiene el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC. Toda incidencia resuelta por la empresa contratista que no reciba el visto bueno de la DSTSC será devuelta a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución.

4.4. Tareas de administración y soporte

La empresa contratista deberá realizar todas las tareas necesarias para garantizar un correcto funcionamiento de la plataforma a todos los niveles:

- Definición de los requerimientos y procedimientos de salvaguardia y recuperación.
- Parametrización para el correcto rendimiento.
- Planificar y ejecutar los cambios en la configuración de la plataforma siguiendo el procedimiento de gestión del cambio de la DSTSC.
- Configuración y mantenimiento de las comunicaciones de los distintos sistemas e instancias.
- Desarrollar nuevas versiones o nuevos desarrollos funcionales en los entornos de preproducción y producción.
- Preparación del entorno para nuevos proyectos y evolución de los existentes.
- Instalación y gestión de las licencias contratadas con el fabricante.
- Generación de buenas prácticas.
- Gestión y control de los usuarios administradores o de sistema, así como su seguridad, roles y perfiles.
- Mantenimiento de versiones del core y de los distintos componentes tecnológicos, así como la aplicación de parches.
- Tareas de carácter preventivo necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma.

Estas tareas se planificarán conjuntamente entre la DSTSC y el referente técnico de la empresa contratista en reuniones periódicas de seguimiento del servicio. Las tareas se realizarán de forma remota, excepto si la DSTSC considera que por la criticidad de la actuación se ejecute presencialmente, entre las 8 y las 17 h de lunes a viernes no festivos en Barcelona ciudad.

Por otra parte, aquellas actuaciones que impliquen un paro en el servicio productivo, o bien la DSTSC determine que tienen un riesgo importante de afectar a la calidad del servicio, tendrán que ejecutarse fuera del horario laboral, entre las 17 y 8 h de lunes a viernes no festivos en Barcelona ciudad, y en cualquier horario en los festivos y fines de

semana, según una planificación previa acordada entre la DSTSC y el contratista. A tal efecto, y como parte del precio del contrato, el contratista destinará hasta un total de 60 horas para la realización de estas tareas, que no generarán derecho alguno a prestación económica adicional.

Cualquier tarea realizada se documentará adecuadamente y se ejecutará siguiendo los procedimientos de gestión del cambio aplicados a la DSTSC. La empresa contratista registrará cada tarea realizada en la herramienta de gestión de Diputación de Barcelona.

El desplazamiento de técnicos a las reuniones de planificación o para la realización presencial de tareas no supondrá coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

Cualquier tarea realizada se documentará adecuadamente y se ejecutará siguiendo los procedimientos de gestión del cambio aplicados a la DSTSC. La empresa contratista registrará cada tarea realizada en la herramienta de gestión de Diputación de Barcelona.

4.5. Canales de comunicación

La DSTSC utiliza como herramienta de seguimiento de las peticiones el Service Desk de HP. La comunicación de incidencias o peticiones se realizarán a partir de esta herramienta a la empresa contratista que recibirá un correo electrónico.

Cualquier cambio de situación de la incidencia o petición que realice la empresa contratista debe quedar reflejado en el Service Desk.

En caso de incidencias críticas o urgentes se utilizará el teléfono en primera instancia, que deberá estar disponible 24x7 y utilizando el catalán o castellano como lengua. Posteriormente la petición se anotará también en el Service Desk.

Si la empresa contratista utiliza una herramienta propia para la gestión interna de las tareas, se facilitará la integración.

Si la integración con la herramienta de la empresa contratista no es posible, la Diputación de Barcelona proporcionará un usuario de acceso a su sistema con el único objetivo de garantizar la actualización de los datos. En cualquier caso la gestión del cumplimiento de ANS correrá a cargo del contratista y no se podrá obtener a partir del sistema de la Diputación de Barcelona.

4.6. Equipo de trabajo

En relación a los integrantes del equipo de trabajo que la empresa contratista debe disponer en su plantilla para la prestación del servicio, con independencia de su porcentaje de dedicación final, deberán corresponderse con los siguientes perfiles:

- Responsable del contrato.
- Referente técnico.
- Técnicos.

La empresa contratista deberá estar en disposición de dar cobertura inmediata en caso de enfermedad, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte a su personal, a fin de que en ningún supuesto el servicio quede sin cubrir.

Responsable del contrato

Realizará las labores de coordinación, seguimiento y control de la gestión del contrato. Por parte de la DSTSC se designará a un coordinador que realizará funciones análogas.

Será función del Responsable del contrato de la empresa contratista conocer en profundidad los servicios cubiertos y asegurar que todo el personal de la empresa contratista que participa en el servicio tenga los conocimientos adecuados y asuma los compromisos de servicios adquiridos y vele por el cumplimiento de todos los requerimientos incluidos en el contrato.

A título de ejemplo, el Responsable del contrato realizará las siguientes funciones:

- Definición del plan de servicio que va a servir como guía para la ejecución de los servicios durante la vigencia del contrato. Los componentes del plan tendrán que incluir las métricas de satisfacción, recursos necesarios y una agenda de las actividades planificadas y las reuniones de seguimiento. Este plan de servicios se revisará periódicamente para repasar los objetivos, y será acordado y supervisado por la DSTSC.
- Supervisión de la puesta en marcha para cumplir con el plan presentado, de acuerdo con los requisitos que determine el coordinador de la DSTSC.
- Supervisión de la calidad. Se preparará un informe de seguimiento que resumirá los servicios proporcionados, permitiendo la evaluación y seguimiento del último período realizado sobre el plan de servicio.
- Supervisión de los riesgos. Manteniendo actualizada la lista de riesgos del servicio y de los derivados de los posibles cambios no efectuados.
- Supervisión de los incidentes, problemas, consultas, peticiones, etc.

- Gestión del escalado. Los incidentes (o cualquier otra acción) que necesiten ser escalados a recursos técnicos o a niveles de responsabilidad superiores dentro de la propia empresa o en caso de subcontratación a otras empresas, serán gestionados estrechamente para acelerar su resolución.

Se ha valorado el porcentaje de dedicación del Responsable del Contrato en un 2% de su jornada laboral según convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3. del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

Referente Técnico

Será el interlocutor único con los técnicos de la DSTSC y quien coordinará a los técnicos de la empresa contratista que puedan intervenir en cualquier actividad solicitada. Asumirá las siguientes funciones:

- Coordinar las relaciones entre el equipo técnico y los técnicos de la DSTSC.
- Comunicar periódicamente el estado del servicio.
- Transmitir al equipo técnico las directrices para el correcto desarrollo del servicio.
- Supervisar la aplicación de los procedimientos que solicite la DSTSC.
- Asistir a las reuniones periódicas de seguimiento del servicio.
- Gestionar las labores o procedimientos, aplicando medidas correctivas en caso de desviación.
- Garantizar la calidad de los procedimientos y tareas.
- La valoración del coste de los trabajos de cualquier tipo de cambio.
- La gestión de las intervenciones planificadas.
- Elaborar los informes técnicos de seguimiento y bajo demanda.
- Analizar el servicio para proponer mejoras.

Esta persona deberá tener una dedicación efectiva ordinaria del 5% de su jornada laboral según convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas. Sin embargo, debe tener presente que en cualquier momento debe poder responder a consultas sobre el estado de incidencias o peticiones y podrá requerirse su presencia, sin que ello suponga ningún coste económico adicional a la Diputación de Barcelona. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil destinado a su localización.

Técnicos

La empresa contratista tendrá que disponer para la prestación adecuada del servicio de al menos 3 técnicos con un nivel de dedicación del 30% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

Los técnicos adscritos al servicio tendrán que ser capaces de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del servicio, y asumir puntas de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que el servicio no se vea afectado por aumentos esporádicos del número de incidencias o peticiones concretas.

Los técnicos asumirán el resto de las tareas identificadas en el presente Pliego de prescripciones técnicas. A título de ejemplo:

- Resolución de incidencias, problemas, peticiones, consultas, adaptaciones, etc.
- Operaciones ordinarias de mantenimiento y administración.
- Documentación de los sistemas, configuraciones, despliegues, adaptaciones, etc.
- Actualizaciones de versiones (parches, menores, mayores), así como cualquier otra tarea derivada del despliegue en los diferentes entornos identificados a nivel de servicio.

Reglas especiales en relación con el personal de la empresa contratista

Con carácter general y en relación al equipo de trabajo determinado, en su conjunto, el contratista debe tener presente:

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la DSTSC del cumplimiento de esos requisitos.
- La empresa contratista velará por la estabilidad del equipo de trabajo, y para que los cambios en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la DSTSC.
- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones derivadas de la relación contractual entre empleado/empleador.
- La empresa contratista deberá velar especialmente para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.
- En caso de que los técnicos no satisfagan los mínimos de eficiencia, de metodología, aptitud y eficacia deseados, la DSTSC podrá pedir su sustitución a la empresa contratista, que deberá hacerla efectiva en un tiempo máximo de dos semanas.

- En el caso excepcional de que deba realizarse algún cambio, el sustituto deberá reunir, como mínimo, los mismos requisitos exigidos al sustituido. Cualquier modificación de los técnicos deberá ser comunicada a la DSTSC con una antelación mínima de 1 semana y deberá presentar un plan de traspaso de conocimiento al nuevo miembro del equipo que deberá concretarse en un máximo de 2 semanas, que se entenderá el tiempo máximo a partir del cual el nuevo recurso se incorpore al equipo de trabajo.
- La empresa contratista deberá informar a la DSTSC de cualquier contingencia que afecte a su personal y deberá disponer de personal para dar cobertura inmediata si se considera necesario.
- Cualquier ausencia planificada del personal de la empresa contratista deberá ser aprobada por la DSTSC.

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El contratista realizará un informe mensual del servicio donde figurará la evolución de todos los servicios que se prestan. Este informe estará en disposición de la DSTSC antes del 5º día laborable del mes posterior al que se está evaluando.

A continuación se detalla la información que deberá constar, al menos, en este informe del servicio.

Datos del soporte:

- Incidencias cerradas. Con: código, categoría, descripción, fecha apertura, fecha cierre y cumplimiento ANS.
- Incidencias pendientes. Con: código, categoría, descripción y fecha apertura.
- Peticiones cerradas. Con: código, descripción, fecha de petición y fecha de realización.
- Peticiones abiertas. Con: código, descripción, fecha petición y fecha prevista de realización.
- Porcentaje de cumplimiento de ANS en la resolución de las incidencias. Por categoría, total mensual y evolución.
- Gráfica de evolución de incidencias y peticiones entradas, pendientes y cerradas por mes, durante el contrato.

Resumen datos monitorización:

- Tiempo de disponibilidad de la plataforma.
- Alarmas generadas por tipología.
- Datos de la gestión de la capacidad: disponibilidad de espacio, número de usuarios, rendimiento, etc.
- Gráficas de evolución.

- Lista de alarmas producidas durante el período.
- Propuestas de evolución de la plataforma.

Datos gestión:

- Estado de acciones de mejora del servicio.
- Situación económica del contrato indicando las facturas presentadas.

Mensualmente, a petición de la DSTSC, habrá una reunión de seguimiento para trabajar por la mejora constante del servicio. Esta reunión se realizará antes del décimo día laborable (de lunes a viernes excepto festivos) de cada mes y asistirán por parte de la empresa contratista el Responsable del contrato y el Referente técnico. En esta reunión se revisará el informe mensual, el funcionamiento de los procesos, la continuidad de los servicios prestados, la calidad de las entregas y la planificación de las peticiones restantes, se generarán propuestas de mejora del servicio y se hará un seguimiento de todo lo relacionado con el servicio.

En relación a las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, cualquiera que sea su periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los técnicos de la DSTSC. El contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los dos formatos, sin que ello genere coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

6. PUESTA EN MARCHA

La fase de puesta en marcha del servicio es el período de tiempo que transcurre entre el inicio de la ejecución del contrato y la puesta en marcha de todos los servicios contratados. En esta fase la empresa contratista pondrá en marcha los procedimientos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio, integrándolos con los procedimientos, procesos y herramientas existentes en la DSTSC.

En la fecha de la firma del contrato, la empresa contratista deberá presentar un plan de puesta en marcha que incluya los mecanismos necesarios para definir la puesta en marcha del servicio: traspaso de conocimiento, reuniones, conectividad al entorno, presentación de recursos asignados y concreción de protocolos de actuación.

Este plan debe permitir a la empresa contratista cumplir los ANS establecidos a partir del décimo día laborable (de lunes a viernes excepto festivos) de la fecha de inicio de la prestación efectiva del servicio. A partir de ese día se aplicarán las penalidades correspondientes.

Será responsabilidad de la empresa contratista la ejecución de las distintas fases que conforman la puesta en marcha del sistema de información.

La DSTSC assignarà a un interlocutor que treballarà conjuntament amb la empresa contractista en la fase de posada en marxa.

El cost que impliqui o derive de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa ha de considerar-se inclòs en el pressupost total del contracte.

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Los ANS permiten obtener indicadores para la evaluación del grado de cumplimiento del servicio.

El cálculo del ANS deberá realizarse por parte de la empresa contratista, con una periodicidad mensual y considerando el horario de la prestación de los servicios y el mes natural.

No computarán los períodos de tiempo en que el contratista está pendiente de respuesta, reuniones, datos o concreción de requerimientos por parte de los técnicos o usuarios de la Diputación de Barcelona o de terceros proveedores siempre y cuando estos no tengan una relación contractual directa con la empresa contratista principal, dado que en ese caso el tiempo computará como tiempo propio de la contratista a todos los efectos previstos en este Pliego.

Las peticiones solo se considerarán finalizadas si se encuentran completamente documentadas y tienen el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC, de lo contrario serán devueltas a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución, a todos los efectos y responsabilidades establecidas en el ANS.

Tiempo de respuesta: Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista por el canal previsto hasta que la empresa contratista asume la resolución de la incidencia asignando los recursos necesarios para poder cumplir el tiempo de resolución.

Tiempo de resolución: Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista por el canal previsto hasta que la incidencia queda resuelta y documentada por la empresa contratista.

7.1. Acuerdos Niveles de Servicio de las incidencias

Se establecen cuatro categorías de incidencias con diferentes ANS para los tiempos de respuesta y de resolución: Los tiempos son siempre dentro del horario laboral, **de 8 a 17 h**

de lunes a viernes no festivos en Barcelona ciudad , excepto en el caso de las **incidencias críticas, que es 24x7**.

Crítica. Incidencias que afectan de forma muy global a toda la plataforma.

- Tiempo de respuesta: Inmediata
- Tiempo de resolución: 4 horas

Urgente. Incidencias que suponen el paro parcial del entorno o un grave impacto en la plataforma.

- Tiempo de respuesta: 4 horas
- Tiempo de resolución: 24 horas

Importante. Incidencias que generan un incorrecto funcionamiento en el uso de la plataforma.

- Tiempo de resolución: 3 días laborables (de 8 h a 17 h, de lunes a viernes no festivos en Barcelona ciudad)

Estándar. Incidencias que no repercuten sobre la explotación diaria de la plataforma.

- Tiempo de resolución: 7 días laborables (de 8 h a 17 h, de lunes a viernes no festivos en Barcelona ciudad).

7.2. Acuerdos Niveles de Servicio de las tareas de administración

Se fijan Acuerdos de Nivel de Servicio para estas dos tareas:

- Desplegar nuevas versiones (sea menores o mayores) en los entornos de preproducción y producción:
 - Tiempo de ejecución 1 hora dentro del horario laboral (de 8 h a 17 h de lunes a viernes no festivos en Barcelona ciudad)
- Planificar y ejecutar los cambios en la configuración de la plataforma siguiendo el procedimiento de gestión del cambio de la DSTSC.

- Tiempo de ejecución 4 horas dentro del horario laboral (de 8h a 17h de lunes a viernes no festivos en Barcelona ciudad)

8. PENALIDADES

En caso de incumplimiento de los ANS por parte de la empresa contratista, y en el supuesto de que la Diputación de Barcelona opte por la no resolución del contrato, se prevén las penalidades que se indican por cada ANS identificado.

La contabilización de las penalidades se realizará mensualmente, con efectos en la facturación del mes calculado.

La cantidad máxima de penalidad se fija en un 50% del importe mensual (IVA excluido). La cuantía no podrá ser superior al 10% del presupuesto del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas podrá superar el 50% del precio del contrato, IVA excluido.

En caso de incumplimiento de los ANS las facturas deberán contemplar las penalidades según lo previsto en esta cláusula. En concreto, para las penalidades derivadas del incumplimiento sobre los ANS establecidos se aplicará el siguiente procedimiento:

- Durante las reuniones entre el contratista y los técnicos de la DSTSC para evaluar la correcta ejecución de la prestación, se analizará entre otros factores el desempeño de los ANS.
- En caso de que la DSTSC detecte incumplimientos en los compromisos de servicios establecidos los comunicará formalmente al contratista.
- Durante la reunión de seguimiento el contratista podrá manifestar todo lo que considere conveniente.
- Posteriormente el contratista elaborará un documento en el que se recogerán los incumplimientos detectados por parte de la DSTSC y las disconformidades manifestadas por la empresa y lo entregará a la DSTSC.
- Finalmente, en caso de que la DSTSC considere que realmente se han producido los incumplimientos, elaborará un informe y la Diputación de Barcelona adoptará un acuerdo administrativo y notificará la imposición de la penalidad al contratista y la cantidad exacta que este deberá descontar en la factura correspondiente al primer período de facturación abierto y otorgará a la empresa un plazo para presentar alegaciones.
- En caso de que el contrato hubiera finalizado (sea cual sea el motivo de esta circunstancia), las cantidades pendientes en concepto de penalidades se descontarán de la garantía definitiva.

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento de los ANS establecidos para la resolución de las incidencias:

- Críticas y Urgentes: 1% del importe mensual del contrato, sin IVA, por cada hora completa de retraso que sobrepase el ANS fijado.
- Importante: 1% del importe mensual del contrato, sin IVA, por cada día completo de retraso que sobrepase el ANS fijado.

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento de los ANS establecidos para las tareas de administración:

- Desarrollar nuevas versiones (sea menores o mayores) en los entornos de preproducción y producción: 1% del importe mensual del contrato, sin IVA, por cada hora completa de retraso que sobrepase el ANS fijado.
- Planificar y ejecutar los cambios en la configuración de la plataforma siguiendo el procedimiento de gestión del cambio de la DSTSC: 1% del importe mensual del contrato, sin IVA, por cada hora completa de retraso que sobrepase el ANS fijado.

9. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la DSTSC y/o a un nuevo contratista del servicio. En esta fase el contratista deberá definir y ejecutar el plan de devolución del servicio.

Tres meses antes de la finalización del contrato, la empresa contratista tendrá que presentar el plan de devolución del servicio que incluya los mecanismos necesarios para traspasar toda la información relacionada con el servicio prestado en la Diputación de Barcelona. Este plan incluirá un mínimo de 40 horas de dedicación de recursos de la empresa contratista, sin coste adicional para la Diputación de Barcelona, para realizar las tareas identificadas.

Las incidencias por las que su tiempo de resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato tendrán que quedar resueltas. Si no es así, se aplicarán las penalidades correspondientes.

La finalización del contrato exigirá también la eliminación segura de los datos personales y de toda la información utilizada para la ejecución del contrato. Se aportará certificación de su destrucción.

10. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

La fase de transición del servicio se corresponde con el período de tiempo donde la nueva empresa contratista (cuando se ha dado el caso de que ha habido alternancia entre contratistas) debe realizar tareas relativas al traspaso de conocimiento y de carácter

preparatorio, por lo que se refiere a su equipo de trabajo, para asumir la fase de arranque o puesta en marcha del servicio con plena garantía de continuidad y en la fecha prevista de inicio de prestación del servicio.

Esta fase de transición del servicio se establece entre el momento de la formalización del contrato y el inicio de la prestación del servicio.

Entre los objetivos de esta fase destacan:

- Recoger el traspaso de conocimiento por parte del contratista saliente con el fin de garantizar la continuidad del servicio. Recoger el traspaso de conocimiento por parte del contratista saliente con el fin de garantizar la continuidad del servicio.
- Recogida cuidadosa de requerimientos para la planificación del arranque del servicio por parte del contratista alternativo. Recogida cuidadosa de requerimientos para la planificación del arranque del servicio por parte del contratista alternativo.
- Preparación y pruebas de los accesos remotos en el sistema de información, para su disponibilidad el día de inicio de la prestación efectiva del servicio. Preparación y pruebas de los accesos remotos en el sistema de información, para su disponibilidad el día de inicio de la prestación efectiva del servicio.

En este sentido, la empresa contratista deberá comprometerse a realizar una buena gestión y seguimiento de los servicios objeto de este contrato, garantizando la prestación continuada en el tiempo, según los acuerdos de nivel de servicios y con entregas de calidad, así como asegurar el traspaso de información (procedimientos de gestión, datos y documentos) y conocimiento entre contratistas en la fase de transición del servicio.

Cuando exista continuidad de contratista ésta deberá entregar a la DSTSC una memoria técnica explicativa proponiendo mejoras, en su caso, en la prestación del servicio.

11. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y/O DE CONOCIMIENTO

El contratista está obligado a facilitar a las personas designadas por la DSTSC toda aquella información necesaria para disponer de pleno conocimiento técnico de los servicios prestados.

Sin embargo, el personal designado por la DSTSC para el seguimiento del contrato podrá realizar todas aquellas consultas que considere oportunas para el correcto seguimiento y control de los trabajos realizados, así como, recibiendo, en su caso, el traspaso de la información que sea necesaria para conocer y comprender el funcionamiento de los mismos.

12. ACCESO REMOTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

La DSTSC dispone de un servicio VPN que deberá ser utilizado por los técnicos adscritos al servicio para acceder remotamente al sistema de información objeto del contrato en caso de conexión fuera de sus instalaciones.

Requiere disponer de certificado digital reconocido para su identificación personal y la tramitación de la solicitud de acceso firmada electrónicamente para cada uno de los miembros del equipo asignado por la empresa contratista. Aparte del control del acceso y de la autenticación del usuario será necesario que se puedan registrar las acciones efectuadas sobre el sistema administrado.

La conexión necesaria para este acceso remoto deberá estar operativa en el momento de inicio del contrato. La empresa contratista operará de acuerdo a las instrucciones técnicas de la Diputación de Barcelona relativas a la administración de los sistemas informáticos y de comunicaciones.

Los gastos que se deriven del uso de este enlace serán asumidos por la empresa contratista.

El uso de cualquiera o la totalidad de estas herramientas no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional.

DILIGENCIA para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Técnicas de 12 de noviembre de 2021.

En caso de discrepancia entre dicho Pliego de Prescripciones Técnicas, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.

Metadades del document

Núm. expedient	2021/0013965
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliego de prescripciones técnicas para el servicio de administración y soporte de la plataforma Liferay de la Diputación de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
CPISR-1 C Luis Ramirez Pierna	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	01/12/2021 13:50

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
f76dbd25beef1251d870	https://seuelectronica.diba.cat	

