

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU I PERFECTIU DEL WEB DE BETEVÉ

1. OBJECTE

betevé requereix d'un servei de manteniment del web actual que ha d'incloure els dos nivells de bàsics:

- correctiu: el que garanteix el sosteniment del servei en tot moment i que ha d'estar disponible 24/07
- i el perfectiu: que garanteix que el web no quedi obsolet amb el pas del temps i poder incorporar nous serveis per millorar la qualitat dels continguts, l'abast de les publicacions, l'accessibilitat i l'experiència d'usuari.

2. DEFINICIÓ DE SERVEIS

1. Manteniment correctiu.

- a. **Monitoreig:** Seguiment diari del comportament de la plataforma a través de software d'alertes i reporting (Nagios, Munin, RRD) per aplicar ajustaments a l'arquitectura, com ara:

Ajustar la despesa econòmica de la plataforma.

Ajustar el temps de resposta en cas d'incidència.

- b. **Deployment:** Instal·lació del software necessari per poder fer desplegaments del codi de forma automàtica, sense la intervenció de cap recurs humà, facilitant l'automatisme i eliminant qualsevol incidència que es pogués produir en les pujades de codi. Les eines que es faran servir son:

Jenkins: software de CI, per fer desplegaments continuats

CodeDeploy: Servei d'Amazon per facilitar els desplegaments de codi en les instàncies d'Amazon.

Docker: sistema que permet empaquetar i desplegar aplicacions o pàgines web de manera independent, assegurant la seva portabilitat i facilitant la seva execució en entorns virtualitzats.

- c. **Actualitzacions:** Aplicar actualitzacions de les versions dels diferents serveis de la plataforma, sense que alteri la pròpia. És a dir, actualitzar la versió dels diferents serveis sempre que no impliquin un risc en la integritat de la funcionalitat del software. Aquestes actualitzacions serien per a servidors web, sistemes operatius, intèrprets de codi (PHP, Python) i els seus frameworks en cas de bugs importants

- d. **Escalabilitat:** Disseny de l'arquitectura partint de dos eixos, modularitat i escalabilitat, amb la primera facilitem la segona, la modularitat ve per part del disseny del software i l'escalabilitat està vinculada al creixement continu o excepcional de la plataforma facilitant la ràpida acció de creixement o decreixement sense crear incidències en la plataforma.
- e. **Suport 24/7:** En cas que els usuaris finals no puguin accedir a la plataforma perquè aquesta es trobi inaccessible, es disposarà d'un número de telèfon per atendre la incidència 24 hores, 7 dies a la setmana o en el seu defecte un sistema de comunicació basat en Slack. Un enginyer es posarà a treballar en el problema en un termini màxim d'una hora. En cas de qualsevol altra problema, el personal de Betevé crearà una incidència al sistema de gestió d'incidències de Bekodo, basat en Jira i serà atès seguint els protocols de prioritats i criticitat habituals.

2. Manteniment perfectiu, inclou els següents tipus de desenvolupaments:

- a. Noves funcionalitats que betevé vulgui incorporar al software per millorar usabilitat i processos. Afegir noves funcionalitats tant a nivell de gestió com a nivell visual per tal de millorar l'experiència d'usuari i enriquir els continguts.
- b. Adaptacions de software, comercial o lliure, per necessitats d'integracions amb tercers o eines pròpies desenvolupades tant per Bekodo com per betevé. Per exemple, canvis d'integració amb OVP o nous requeriments de SEO tècnic. Això permet integrar eines o serveis de tercers per utilitzar-les dins del nostre entorn ampliant les seves funcionalitats.
- c. Desenvolupament de funcions i/o entorns relacionats amb esdeveniments d'actualitat (eleccions, tractament de dades electorals, especials, etc...).
- d. Fer manteniment del desenvolupament entregat i realitzar correccions en problemes detectats. Manteniment del sistema i incidències tècniques 24/7.
- e. Optimització dels fluxos interns per guanyar seguretat, velocitat de càrrega de continguts i capacitat per suportar majors volums de consum d'informació i càrrega de treball intern.
- f. Consultoria: Propostes de noves funcionalitats i millöres que l'empresa proveïdora consideri imprescindibles per evitar l'obsolescència i/o el col·lapse de la plataforma. El proveïdor es reunirà periòdicament amb betevé per traslladar propostes de millora per aplicar al web i traçar conjuntament un full de ruta.

3. INCIDÈNCIES I TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

Incidència tipus A (crítica): paralitza alguna de les funcions bàsiques del sistema. Es tracta d'incidències d'aplicacions que afecten en general a tota la funcionalitat del sistema i que provoquen la inutilització de serveis vitals per al negoci. Afecta la major part dels usuaris.

Afecta un nombre important d'usuaris i/o suposa un problema per al compliment d'alguna de les funcions del negoci en un moment crític.

Incidència tipus B (no crítica): a resoldre a curt termini. Es tracta d'un problema que afecta un col·lectiu reduït no afectant processos vitals del negoci o fent-ho a un moment no crític per al negoci.

Incidència tipus C (menor): problema menor o crònic que no degrada la funcionalitat del sistema i les funcions crítiques funcionen correctament.

Temps de resposta. Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa adjudicatària l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a resoldre la incidència.

Temps de resolució. Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una incidència fins que facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva del mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (ANS) mínims:

ANS del manteniment Correctiu

Nivell de prioritat	Mètrica	% de compliment
A	< 1 hora	>90%
B	< 4 hores	>85%
C	< 8 hores	>85%

Nivell de prioritat	Mètrica	% de compliment
A	< 4 hora	>90%
B	< 16 hores	>90%
C	< 48 hores	>90%

ANS del manteniment Evolutiu

Les peticions de servei es produiran quan existeixi algun evolutiu del web o quan es decideixi implementar nous tràmits més enllà dels fixats de forma imprescindible. Es podrà tractar de peticions d'incorporar o evolucionar nous elements a qualsevol part de la plataforma.

Aquestes peticions de servei es realitzaran de la següent manera: ICB realitzarà l'encàrrec corresponent i l'adjudicatari haurà de pressupostar les hores i la data de lliurament.

3.1. Penalitzacions per incompliment

En relació al manteniment correctiu:

Incidències molt greus:

- ✓ Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació dels serveis
- ✓ Mal funcionament dels sistemes implantats per causes no imputables a ICB
- ✓ Pèrdua parcial i/o total d'informació dels sistemes d'informació per raons imputables a l'adjudicatari.
- ✓ Reproducció del tipus d'incidència en període inferior a 7 dies.
- ✓ No facilitar la documentació i la informació per a transferència o devolució del servei
- ✓ Incompliment d'alguna de les prescripcions tècniques del plec.
- ✓ Incórrer en 3 faltes greus en el període d'un mes.

Incidències greus:

- ✓ Baixa qualitat del servei ofert segons requeriments establerts en el plec de prescripcions tècniques
- ✓ Duplictat d'una incidència en un període inferior a 30 dies naturals
- ✓ Documentació incompleta, errònia o fora de termini
- ✓ L'acumulació de 3 faltes lleus en el període d'un mes.

Incidències lleus:

- ✓ Substituir el personal tècnic sense coneixement per part d'ICB
- ✓ Tracte inadequat

En relació al manteniment evolutiu:

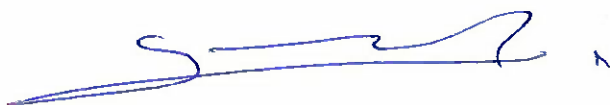
Retard 3 dies a la data de lliurament, serà considerat falta Lleu

Retard 7 dies a la data de lliurament, serà considerat falta greu

Retard 15 dies a la data de lliurament., serà considerat falta molt greu

Donat qualsevol d'aquests casos, ICB pot optar indistintament, per resoldre'l o per imposar les següents penalitzacions:

- Faltes molt greus: multa fins a un 10% del pressupost del contracte/ del pressupost del manteniment evolutiu. A part de la sanció econòmica, ICB podrà en aquests casos emprendre mesures legals per incompliment de contracte i, si així ho considera, rescindir aquest contracte quan es tracti d'incompliments amb respecte als requeriments imprescindibles.
- Faltes greus: multa de fins a un 5% del pressupost del contracte/pressupost del servei evolutiu.
- Faltes lleus: escrit d'avertiment.



Barcelona, 11 de gener de 2024

Sergi Vicente

Director d'ICB

