

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT
PER DESENVOLUPAMENTS I MILLORES D'APLICACIONS AL DEPARTAMENT DEL SIT DEL
TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME.**

Exp: ES_LA0011122_2024_EXP_339

1	Introducció.....	3
2	Objecte.....	3
3	Àmbit i abast del projecte.....	3
4	Descripció del servei	4
4.1	Experiència en entorns específics utilitzats al Tecnocampus.....	4
4.1.1	Entorns i serveis amb experiència específica.....	4
4.1.2	Entorns i serveis amb experiència genérica.....	4
4.2	Experiència en entorns de backend utilitzats al Tecnocampus	5
4.2.1	Entorns i serveis amb experiència específica.....	5
4.2.2	Entorns i serveis amb experiència genérica.....	5
4.3	Experiència en entorns de frontend utilitzats al Tecnocampus	5
4.3.1	Entorns i serveis amb experiència específica.....	5
4.3.2	Entorns i serveis amb experiència genérica.....	5
4.4	Procediment d'execució del servei	5
5	Seguretat i confidencialitat de la informació.....	6
6	Paràmetres de gestió de la qualitat del servei	6
6.1	Tipologia de peticions.....	6
6.2	Temps de resposta i temps de resolució.....	6
7	Memòria de l'oferta.....	7

1 Introducció.

La infraestructura tecnològica de TecnoCampus suporta els sistemes d'informació que utilitzen els diferents serveis corporatius en la seva gestió diària. És per això, que aquesta infraestructura de sistemes i comunicacions esdevé un element clau que ha d'assegurar el suport tècnic especialitzat al més alt nivell possible amb l'objecte de garantir un servei continu i d'excel·lència.

Sobre aquesta infraestructura s'implementen tots els serveis que TecnoCampus actualment està oferint i, per tant, requereixen el més alt nivell possible de coneixements i recursos especialitzats pel manteniment, millora, optimització i eficiència dels sistemes informàtics existents a TecnoCampus per tal que el seu funcionament sigui adequat i de qualitat, i per tant el SIT, màxim responsable d'assegurar aquest servei ha de comptar amb els recursos necessaris per assumir aquesta càrrega de servei de la manera més adequada i eficient.

Tot això fa necessari reforçar l'equip propi de servei, amb recursos externs especialitzats en diferents entorns i amb capacitat de resposta, davant de necessitats de desenvolupament, com per atendre possibles incidències.

2 Objecte

El contracte tindrà per objecte la contractació del servei de suport extern pel SIT del Tecnocampus Mataró-Maresme, des de la data de signatura d'aquest contracte i durant 24 mesos, amb els termes contemplats en aquest plec de prescripcions tècniques.

Els objectius d'aquest contracte serà el manteniment, millora, optimització i eficiència dels sistemes informàtics existents a TecnoCampus per tal que el seu funcionament sigui adequat i de qualitat.

Es defineix aquest servei com una bossa d'hores anual màxima sobre la que demanar suports, intervencions o desenvolupaments específics, que caldrà valorar en hores i que seran facturades de manera bimensual amb la conformitat dels responsables del SIT. El suport estarà format per un tècnic amb els coneixements i experiència exposat en aquest plec.

3 Àmbit i abast del projecte

El servei es prestarà de forma general des de les oficines de l'adjudicatari, però TecnoCampus podrà requerir la presència d'un tècnic a les instal·lacions de Tecnocampus, quan per necessitats de seguiment, validacions, treballs amb intervenció directa o compartida amb tècnics propis i altres possibles necessitats que requereixin la presència.

Pel que fa a l'abast, els serveis oferts han de cobrir totes les capes del desenvolupament i suport d'aplicacions.

- Captació de requeriments
- Valoració de recursos
- Planificació
- Desenvolupament
- Proves i validació
- Documentació

Els licitadors han de proposar una solució documentada de manera estructurada segons s'indica als punts 4.1, 4.2 i 4.3 d'aquest document, validant l'experiència en entorns específics utilitzats al Tecnocampus (punt 4.1), implantació de les millores referides al punt 4.2 i de gestió completa del servei segons definit a punt 4.3.

Després de cada intervenció o projecte es requerirà un procés de documentació adequat i en format requerit pel tecnocampus.

4 Descripció del servei

El servei ha de ser proporcionat per un programador sènior amb un clar perfil Full-Stack que aporti experiència als següents frameworks, llenguatges de programació i plataformes, totes elles d'alta criticitat i necessàries per desenvolupar adequadament les feines requerides.

A continuació es llisten els coneixements necessaris pel servei específics dels entorns del Tecnocampus i la experiència a justificar dins de la proposta de cada licitador, que seran valorades adequadament segons indicat al PCAP d'aquest contracte.

4.1 Experiència en entorns específics utilitzats al Tecnocampus

4.1.1 Entorns i serveis amb experiència específica

- SIGMA Gestió Universitària AIE
- MOODLE
- Coneixements en cloud AWS: EC2, S3, EFS, VPC, RDS, DynamoDB, Lambda, CloudFront, IAM, Load Balancing, ECS, EKS
- Coneixements en cloud Azure: instances, blob storage, Cosmos DB, CDN

4.1.2 - Manteniment i gestió de servidors Linux en distribucions RHEL (CentOS, RedHat, Rocky

Entorns i serveis amb experiència genérica

- Automatització i desplegament de software en les estacions de treball
- Coneixements en Apache, Nginx i proxies
- Certificats SSL
- Coneixements de Active Directory i LDAP
- VPN
- SILTRA
- Sharepoint
- Ciber seguretat: protecció en codi i securització de servidors
- CRM: Spin, Salesforce, Sage, Active Campaign
- ERP Sage
- Linux, Alma Linux), Debian, Ubuntu
- SBI

- Manteniment i gestió de servidors Windows
- Manteniment i gestió de servidors de hosting amb cPanel/WHM
- VMWare

4.2 Experiència en entorns de backend utilitzats al Tecnocampus

4.2.1 Entorns i serveis amb experiència específica

- Framework PHP CodeIgniter
- Framework PHP Laravel 5.1 a 11
- Framework PHP Symfony
- Legacy PHP 5.4 a 8.3
- Creació i manteniment de contenidors Docker per entorns de desenvolupament i producció

4.2.2 Entorns i serveis amb experiència genérica

- GIT i gestió de branques
- Wordpress i desenvolupament de plugins
- Gestió de bases de dades relacionals: Oracle, MySQL, SQL Server, MariaDB
- Gestió de bases de dades no relacionals: MongoDB
- Drupal: CMS de PHP
- Bash scripting per automatització de tasques
- Desplegament en els clouds de AWS i Azure
- CI/CD pel desplegament on-premise i al cloud
- Coneixements en Terraform per crear infraestructura amb codi
- Coneixements de APIs: Soap, REST, GraphQL, Open API

4.3 Experiència en entorns de frontend utilitzats al Tecnocampus

4.3.1 Entorns i serveis amb experiència específica

- Blade PHP
- Twig PHP
- VueJS
- React

4.3.2 Entorns i serveis amb experiència genérica

- CSS: Tailwind, Bootstrap, SASS i LESS
- Legacy Javascript
- jQuery
- AngularJS

4.4 Procediment d'execució del servei

El procediment per l'execució del servei com a mínim tindrà les següents fases:

- Captació de requeriments: A sol·licitud del Tecnocampus es durà a terme una reunió on es definirà l'objecte de l'actuació i la captura dels requeriments
- Planificació i valoració de recursos: En funció dels requeriments, es presentarà una planificació i la valoració en hores del contracte, aquest haurà d'estar aprovat per Tecnocampus.

- Desenvolupament: Execució i seguiment del desenvolupament per poder corregir o millorar l'evolució del desenvolupament
- Proves i validació: Una vegada finalitzat el desenvolupament, es procedirà amb un procés de proves que donin validació als requeriments.
- Documentació: Com a fase final caldrà elaborar la documentació segons els models del TecnoCampus.

5 Seguretat i confidencialitat de la informació

L'adjudicatari està expressament obligat a mantenir una confidencialitat absoluta i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer amb motiu de l'execució del contracte. L'adjudicatari estarà obligat a complir amb el que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, sobre protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

6 Paràmetres de gestió de la qualitat del servei

Els següents aspectes i indicadors seran un referent per avaluar la correcta gestió de la qualitat del servei i seran revisats de forma mensual pel Tecnocampus. Es consideraran els indicadors de manera específica per peticions o desenvolupaments planificats i el suport a incidències en funció al seu nivell d'afectació.

6.1 Tipologia de peticions

Es contemplen 2 tipus d'intervencions dins l'objecte d'aquest contracte:

- **Petició planificada:** Es tracta d'una intervenció o projecte amb una previsió temporal d'execució, posada en producció i documentació que s'haurà definit de manera consensuada prèviament a la seva execució.
- **Petició no planificada:** Es tracta d'una intervenció no prevista normalment per solucionar una incidència en un entorn sobre el que el tècnic ens doni suport o bé d'un mal funcionament sobre un entorn sobre el que el tècnic ha estat treballant sota una petició planificada. En ambdós casos es requereix la intervenció del tècnic per la resolució de la incidència, restabliment del servei i afectació i documentació de la incidència.

6.2 Temps de resposta i temps de resolució

Les peticions planificades, s'executaran segons el procés de planificació i valoració de recursos. La planificació de recursos es pactarà en la presentació de la valoració del projectes, però haurà de complir un mínim de 12'hores de dedicació setmanals .

Les peticions no planificades, s'hauran de atendre i resoldre amb els SLA's determinats en aquest plec o segons les millores presentades a l'oferta, en funció de la urgència i afectació de la incidència.

Es defineix com a **Temps de Resposta** el període entre la recepció per part de l'adjudicatari per les vies de comunicació habituals (trucada telefònica i/o email) i el moment en que l'adjudicatari inicia les tasques d'avaluació i resolució de la petició o incidència

Es defineix com a Temps de Resolució el període entre la seva recepció i la recuperació del servei afectat una vegada aplicats els procediments adients en el cas de les incidències i del període entre la recepció de la notificació i la seva resposta fonamentada i/o resolutòria.

- Urgent: afectació total del sistema o aplicació que impedeix el funcionament complet del servei
- Alta: afectació parcial que redueix les funcionalitat, però manté funcionament parcial del servei
- Baixa: afectació parcial que manté la funcionalitat del servei, però redueix la seva eficiència o rendiment.

SLA no planificades		
Tipus	Temps resposta	Temps resolució
Urgent	<60'	<4h
Alta	< 90'	NBD'
Baixa	NBD	4 dies

Els acords de servei aquí indicats hauran de ser d'obligat compliment per l'adjudicatari i seran auditats i penalitzats en cas d'incompliment segons allò que estableix el PCAP.

7 Memòria de l'oferta

El licitador presentarà una memòria, on farà constar una breu descripció de l'empresa i les seves relacions amb proveïdors i fabricants, amb l'objecte de donar a conèixer la seva experiència i capacitat.

Específicament farà constar l'experiència genèrica dels plecs tècnics, el licitador podrà presentar una memòria especificant projectes dels últims 24 mesos, en aquest memòria farà referència als coneixements genèrics utilitzats segon els apartats 4.1.2, 4.2.2. i 4.3.2. del PPT. Es valorarà la volumetria del client, els objectius dels projectes, varietat d'entorns i llenguatges.

La longitud màxima de la descripció dels projectes serà de 12 pàgines en total.

El licitador presentarà una proposta de gestió del servei. Indicant com és desenvoluparà les fases: captació de necessitats, planificació de la execució, control de desenvolupament i documentació.

Per cada fase exposarà el mecanismes que farà servir per garantir el servei i la seva qualitat, inclourà les eines de gestió i els exemples de documentació de cada procés i possibles millores en els temps de resposta, resolució i dedicació mínima setmanal.

La longitud màxima de la memòria inclouen la descripció dels projectes serà de 24 pàgines.

Es important no incloure en aquesta memòria el CV de la persona assignada al projecte, ni indicar l'experiència específica d'aquest que s'haurà d'incloure per la seva valoració en el Sobre C, com a criteris automàtics.