


**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
ALOJAMIENTO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA TIENDA ONLINE DE LA
UNIVERSIDAD DE BURGOS EN MODO SAAS**
Contenido

1. OBJETO	1
2. ALCANCE	2
3. DIRECTRICES GENERALES	3
4. ACCESIBILIDAD	9
5. USABILIDAD Y MOVILIDAD	10
6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	10
7. PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD).....	11
8. PLAZO DE IMPLANTACIÓN	13
9. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO	13
10. ACUERDOS E INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO	16
11. PLAN DE SALIDA.....	17
12. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD	18
13. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	19

1. OBJETO

La Universidad de Burgos (UBU) desea contratar el servicio de alojamiento, soporte y mantenimiento de su tienda online (<https://tienda.ubu.es/>). Se trata de una aplicación ya desarrollada y en producción, alojada en la nube, en modo software como servicio (SaaS).

La aplicación se basa en el software Prestashop, código libre, enfocado a la creación y gestión de tiendas online, ampliamente extendido en el mercado y cuenta con una gran comunidad de desarrollo. Dispone de un gran catálogo de plantillas personalizables y diversas utilidades específicas para el comercio online.

Además, se dispone del software online myGESTION para la gestión de la tienda física que está sincronizado con la aplicación de tienda online.



Código de verificación : 12861506471ba523



En el caso de resultar necesario, al inicio del contrato la empresa adjudicataria dispondrá de toda la documentación e información necesaria para realizar el traspaso de la aplicación desde el entorno actual al nuevo entorno de alojamiento ofertado, incluyendo la máquina virtual.

2. ALCANCE

Los servicios requeridos incluyen:

1. Alojamiento del sistema en la nube, en modo SaaS, ubicado en territorio de la Unión Europea. El servicio debe proporcionarse en alta disponibilidad desde un centro de datos clasificado como un TIER 3 o superior, según las especificaciones de la norma ANSI/TIA-942 y alojado en territorio de la Unión Europea.

Se incluirá en el alcance del contrato el hosting del servicio durante todo el periodo de duración del contrato. La empresa adjudicataria deberá definir el tipo y características del hosting ofertado, que deberá tener como mínimo las siguientes prestaciones:

- Permitir transferencia ilimitada de datos
- 30GB de espacio en disco SSD
- 6GB de RAM
- 2CPUs

2. Soporte y mantenimiento correctivo y evolutivo de la tienda online. Dentro de las tareas de mantenimiento se incluirán las actuaciones y el soporte necesario para que la aplicación se mantenga en funcionamiento, tanto en la operativa diaria, como en la incorporación de las sucesivas actualizaciones del software de base o en la incorporación de nuevas funcionalidades y/o cambios. Con carácter general la Universidad de Burgos dispondrá de soporte con los servicios siguientes, que se concretan en los apartados posteriores de este pliego:

- a. Mantenimiento correctivo. Dentro de las tareas de mantenimiento correctivo se incluirán todas las actuaciones y el soporte necesario para que la aplicación se mantenga en funcionamiento en la operativa diaria: corrección de errores, problemas de seguridad y problemas de funcionamiento, detectados por la empresa o comunicados por la Universidad de Burgos.
- b. Asesoramiento al personal que gestiona la tienda de la UBU.



Código de verificación : 12861506471ba523



- c. Monitorización remota del sistema.
- d. Realización de copias de seguridad de datos y configuraciones. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la custodia y correcto almacenamiento de las copias de seguridad de los datos. **La empresa adjudicataria proporcionará a la Universidad copias trimestrales cifradas de los datos.**
- e. Actuaciones preventivas sobre los sistemas:
 - o Controles de consistencia de la BBDD
 - o Sistemas de reorganización de la BBDD
 - o Limpieza de ficheros temporales y de traza.
 - o Actualización de parches sobre los entornos.
 - o Control del espacio disponible de almacenamiento.
 - o Reconfiguraciones necesarias
 - o Registro de logs.
 - o etc.
- f. Actuaciones de soporte ante incidencias (paradas, indisponibilidad total/parcial del servicio, pérdidas de rendimiento, etc.).
- g. Mantenimiento evolutivo. **Se realizará con cargo a una bolsa de horas**, e incluirá el diseño, configuración, desarrollo y puesta en marcha de nuevas funcionalidades o mejoras de la tienda online de la Universidad de Burgos. Se incluye la actualización de versiones de los elementos software y la incorporación de nuevas funcionalidades a medida que se vayan liberando por los fabricantes del software.
- h. Todas las actuaciones planificadas que requieran de una parada del servicio, se realizarán en las fechas y horarios acordados previamente con la Universidad.
- i. En este contrato se deben incluir todos los servicios profesionales, dietas y desplazamientos, trabajos, licencias (en su caso) y componentes necesarios, incluyendo los servicios de alojamiento web.

3. DIRECTRICES GENERALES

Se indican a continuación las directrices y requisitos que deben guiar la evolución de la web de la tienda online de la Universidad de Burgos.

1. Producto llave en mano



En el caso de que sea necesaria la migración a un nuevo hosting, se requiere la instalación y configuración completa de la tienda online, migrando todos los contenidos y toda la información. Se deberán incorporar todos los módulos requeridos para implantar las mismas funcionalidades disponibles en la aplicación actual, que estarán incluidas en el alcance del contrato. Se incluirá todo el software, módulos y desarrollos adicionales necesarios y personalizados para cumplir las necesidades de la Universidad de Burgos indicadas en este pliego.

2. Funcionalidades básicas de una tienda online

La tienda online dispone de las siguientes funcionalidades: gestión del catálogo de productos, gestión de pedidos, gestión de stocks, cesta o carrito de compra, zona de cliente/registro, buscador, productos destacados, promociones (ofertas y descuentos), etc.

a. Productos

1. Productos, familias y subfamilias ilimitadas
2. Atributos ilimitados (color, talla, etc.)
3. Gestión de proveedores
4. Múltiples imágenes por producto
5. Gestión de comentarios de clientes
6. Visualizar productos con/sin IVA
7. Visualizar stock
8. Venta de productos digitales

b. Promociones

1. Gestión descuentos comerciales
2. Gestión cupones descuento

c. Gestión de ventas

1. Crea pedidos de venta desde el backend
2. Edición de pedidos (datos de cliente, productos)
3. Gestión de estados de pedidos con alertas por email.



Código de verificación : 12861506471ba523



4. Gestión de devoluciones
5. Gestión de albaranes y facturas
6. Impresión de documentos en PDF

d. Clientes

1. Gestión de direcciones de clientes
2. Creación y edición de clientes
3. Importar y exportar clientes
4. Gestión de grupos de clientes

e. Pagos / Impuestos

Permitir el pago a través de los métodos más comunes como tarjeta de crédito/débito (TPV), Paypal, Bizum, transferencia, contra reembolso, etc., proporcionando al cliente todas las medidas de seguridad y fiabilidad necesarias.

1. Gestión de pagos por países.
2. Gestión de divisas
3. Impuestos configurados por provincias, países

f. Gestión de envíos

1. Gestión de transportistas
2. Gestión de zonas de envío
3. Seguimientos del pedido
4. Notificaciones por e-mail
5. Gestión direcciones de envío

3. Poder ofrecer precios diferentes o algún tipo de descuento por colectivos y tipos de producto: miembros de la universidad, cargos internos, etc.

4. Sincronización con el software de gestión utilizado en tienda física (myGESTION).



Código de verificación : 12861506471ba523



El software deberá permitir sincronizar los datos de la tienda física con los de la tienda online. La empresa no tendrá responsabilidad sobre la funcionalidad del software myGestion que corresponde al desarrollador de dicho módulo. No obstante, colaborará en lo posible para conseguir un óptimo funcionamiento.

5. Autenticación

Los miembros de la comunidad universitaria se autenticarán con el usuario y contraseña corporativos. **Se hará una integración directa con el Single Sign On (SSO) de la UBU** para la autenticación de usuarios de la UBU y recuperar los datos necesarios (deberán ser los mínimos para la finalidad deseada). La Universidad proporcionará los diferentes dominios que se deberán considerar.

En el momento de realizar la compra, es el propio usuario quien decide si quiere crear una cuenta de cliente o quiere hacer una compra anónima. Los usuarios de la UBU deberán autenticarse para que les aparezcan los productos con su descuento correspondiente.

Los usuarios externos a la UBU sólo tendrán acceso a los precios normales, por lo que deberán hacer el proceso de registro una vez quieran finalizar su compra.

La aplicación no tendrá acceso a las contraseñas de los miembros de la UBU. La empresa adjudicataria acordará con la Universidad los detalles técnicos para gestionar tanto a usuarios de la UBU como a usuarios externos a la UBU.

6. Personalización de acuerdo a los estilos y la imagen institucional de la UBU.

Se adoptará un criterio homogéneo de imagen y diseño, en función del tipo de contenido que permita identificar claramente a la Universidad de Burgos y adaptarse a su imagen institucional. Se hará una personalización basada en las plantillas disponibles.

7. Entornos completos de Producción y Preproducción

Se requiere disponer de dos entornos diferentes, uno de producción y otro de preproducción, configurados de tal forma que sea posible y sencillo para la Universidad mover fácilmente los dos entornos de la plataforma de unas



Código de verificación : 12861506471ba523



infraestructuras a otras, incluyendo la posibilidad de montarlos en los servidores de la UBU, o de otro proveedor, evitando la dependencia del entorno hardware.

Se requiere disponer de un entorno completo de pruebas/preproducción con la misma configuración y funcionalidades que el de producción, adoptando en el entorno de preproducción medidas de anonimización o pseudoanonimización de los datos personales.

Todo cambio deberá ser implantado previamente en el entorno de preproducción y una vez validado por la Universidad se introducirá en producción en el momento acordado entre las dos partes.

8. Gestión de envíos.

Se desea integración con las empresas de transporte, envío, seguimiento de pedidos, etc.

9. Estructura, diseño y navegación

La información que se ofrezca a los usuarios a través del portal de la tienda online, será en un entorno controlado, accesible, con seguridad y autenticación estándares y contando con herramientas avanzadas para la gestión y el seguimiento de toda la información y de los servicios ofertados.

En el diseño y la estructura del portal deben primar la funcionalidad, la facilidad de navegación y la accesibilidad, facilitando el acceso a los contenidos.

Se deberá hacer una gestión eficiente y de fácil uso de los contenidos multimedia. Las imágenes utilizadas en el portal podrán ser subidas por los publicadores de contenidos de la manera tradicional.

10. Escalabilidad y modularidad

La web de la tienda online de la UBU, se diseñará y construirá de manera que resulte altamente escalable y modular, y pueda ampliarse fácilmente en el futuro. Ofrecerá la mayor flexibilidad y adaptabilidad posibles para permitir su adaptación a las necesidades que vayan apareciendo a lo largo del tiempo durante la explotación del mismo, sin necesidad de reprogramarla, y facilitará la gestión de los contenidos.



Código de verificación : 12861506471ba523



La web deberá tener una estructura modular, que permita activar, desactivar, instalar o desinstalar cualquiera de los módulos, para gestionar de manera independiente nuevas funcionalidades y servicios del portal.

11. Se deberá cumplir la normativa sobre cookies

12. Analíticas y estadísticas

Se requiere disponer de un sistema de generación de informes y gráficos, propio del software instalado y su integración con Google Analytics.
Se mantendrá un histórico de estos datos.

13. Posicionamiento web (SEO)

Se deberá trabajar con codificación UTF8, generando URLs limpias y permanentes en base a diferentes criterios del contenido (título, fecha publicación, autor, temática, sección, etc.), facilitando la indexación de contenidos por los principales buscadores.

Además, se deberán implantar mecanismos específicos destinados a mejorar el posicionamiento de la Universidad de Burgos en los buscadores (marcaje accesible, marcaje semántico, URLs semánticas, Sitemap de Google, gestión meta título, meta descripción, etc....).

14. Estimaciones de carga y almacenamiento

- **Carga esperada:**
 - Se estima un número de 10000 usuarios potenciales.
 - Se estima un número de 50 usuarios concurrentes.
- **Necesidades de almacenamiento estimadas:** Actualmente la UBU cuenta con unas 500 referencias de productos, que se irán incrementando. En la web actual hay aproximadamente 7500 fotos que irán aumentando a medida que se vayan añadiendo nuevos productos.

La empresa adjudicataria deberá definir los distintos grados de escalabilidad de la solución, de tal forma que sea previsible y valorable la inversión o modificaciones en la infraestructura necesaria para aumentar el volumen de entidades a tratar (datos, usuarios, etc.) y/o para mejorar el rendimiento.



Código de verificación : 12861506471ba523



15. Formación

Se impartirá un mínimo de **15h de formación** durante la duración del contrato.

4. ACCESIBILIDAD

El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, establece en su artículo 17, las condiciones de revisión de la accesibilidad:

1. Las entidades obligadas por el presente real decreto realizarán revisiones del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos tanto en la fase de diseño de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles como antes de su puesta en funcionamiento.
2. Una vez puesto en funcionamiento un sitio web o aplicación para dispositivos móviles, las entidades obligadas realizarán revisiones periódicas del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad con el fin de garantizar el mantenimiento de su cumplimiento a lo largo del tiempo. Especialmente, se deberá tener en cuenta el caso de los contenidos añadidos o modificados durante el ciclo de vida de los sitios web, así como las actualizaciones tecnológicas de estos últimos y de las aplicaciones para dispositivos móviles.

- a) La tienda online deberá ser conforme a la norma "EN 301 549 V3.2.1 (2021-03)", que en su versión española se materializa en la norma UNE-EN 301549 (enero 2022), de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC.
- b) El adjudicatario deberá asegurar el cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web, WCAG 2.1, **en el nivel de conformidad AA.**
- c) La Universidad de Burgos podrá realizar auditorías sobre los trabajos realizados en función del estándar especificado, para la aceptación de los mismos. **Será de obligado cumplimiento para el adjudicatario asegurar el nivel mínimo exigido y solventar las incidencias asociadas a la auditoría.**

En caso de que los temas gráficos utilizados, tengan algún tipo de limitación para alcanzar el nivel de accesibilidad exigido, el adjudicatario deberá realizar o adaptar las mejoras necesarias sobre los mismos.



Código de verificación : 12861506471ba523



5. USABILIDAD Y MOVILIDAD

En el diseño de la imagen y la estructura del portal se tendrán en cuenta la legibilidad, el seguimiento de las acciones de los usuarios, la navegación intuitiva, una interfaz visible, la reducción del tiempo de latencia, la reversibilidad, la anticipación y la autonomía, contemplando todos los criterios de búsqueda y adaptándose a cualquier perfil de usuario.

Se tendrá en cuenta el cumplimiento del estándar internacional UNE-EN ISO 9241-20:2022 Ergonomía de la interacción persona-sistema y las directrices para las interfaces de usuario Web.

La web deberá ser “responsive” o adaptativa, es decir, todo el sistema y la información contenida se administrarán del mismo modo y se visualizarán correctamente desde los distintos dispositivos móviles existentes hoy en día (tabletas, smartphones...).

El portal web será accesible con los diferentes navegadores web estándar del mercado (Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Safari, etc.) tanto en PC como en Mac y Linux. También se visualizará correctamente en los navegadores móviles para iPhone, iPad y Android.

El portal web utilizará las tecnologías más modernas en desarrollo web (HTML5, CSS3, CSS4, etc.). Se hará una maquetación flexible y adaptable a la resolución y tamaño de pantalla del dispositivo desde el que se está accediendo. También se tendrá muy en cuenta la utilización de dispositivos táctiles aprovechando sus peculiaridades para la navegación por los contenidos.

6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La plataforma deberá cumplir las medidas especificadas por el Esquema Nacional de Seguridad para un sistema catalogado de **categoría media** y **dado que el servicio será en modo SaaS** se seguirán las recomendaciones de la Guía CCN-STIC-823 Seguridad en entornos Cloud y las recomendaciones y guías de la AEPD para este tipo de entornos.

El personal asignado por la empresa adjudicataria deberá conocer y respetar la normativa de seguridad de información de la UBU:



Código de verificación : 12861506471ba523



<http://www.ubu.es/normativa/administracion-y-gestion-general-de-la-universidad/seguridad-de-la-informacion>

Así como los procedimientos establecidos por la Universidad que sean de aplicación en este ámbito, en especial el desarrollo seguro de software.

La UBU desea detectar y corregir rápidamente cualquier vulnerabilidad. Para ello, además de los mecanismos implantados por la empresa adjudicataria, la UBU podrá realizar auditorías de hacking ético, bien por el propio equipo técnico de la UBU o por terceros contratados por la Universidad. **La empresa adjudicataria deberá aplicar las correcciones necesarias en los desarrollos y en el sistema para solventar las vulnerabilidades detectadas en las auditorías.**

Se incluye en el alcance del contrato la aplicación de parches del software de base requerido (entorno SaaS) y de la capa de aplicación. Asimismo, el adjudicatario colaborará con el Servicio de informática y Comunicaciones para aplicar la solución a las vulnerabilidades e incidencias de seguridad que vayan surgiendo.

El acceso al sistema se realizará mediante protocolos seguros y se deberán especificar los procedimientos de mantenimiento para proteger el sistema en su conjunto (actualizaciones críticas del S.O., seguridad en el software empleado, procedimientos de seguridad en el desarrollo de software, copias de seguridad de datos y configuraciones, etc.).

La empresa adjudicataria deberá realizar **pruebas de regresión** antes de la introducción de cambios o nuevas funcionalidades.

La inspección y el análisis de los logs del servidor del portal será realizada por la empresa adjudicataria, quien deberá proporcionar el acceso a esta información a la UBU cuando así lo solicite. **El tiempo mínimo de retención de los logs será de 3 meses.**

7. PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD)

La empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos de carácter personal en el ámbito del servicio objeto de este pliego, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa que la desarrolla.



Código de verificación : 12861506471ba523



También se compromete a tratar los citados datos, únicamente conforme a las instrucciones de la Universidad de Burgos y a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al del servicio objeto de este pliego ni a comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Los datos personales que se manejan son los básicos para la realización de pedidos: nombre y apellidos, correo electrónico, dirección de envío y teléfono. Para la emisión de factura también sería necesario el NIF o CIF (en caso de empresas). Al incluir la gestión del pago en la web, también se manejan datos de tarjetas bancarias, pero estos no quedarán almacenados en ninguna base de datos al gestionarse vía TPV o por el mecanismo de pago utilizado.

La empresa adjudicataria deberá firmar un contrato de encargado del tratamiento de datos, de acuerdo al RGPD y adoptar necesariamente las siguientes medidas:

a) Mecanismos de protección de los datos.

Deben implementarse mecanismos de protección de los datos en casos de accesos no autorizados. Si fuese posible se cifrará la base de datos. La empresa adjudicataria describirá los mecanismos a implantar.

b) Controles de acceso a la información.

Se deberá disponer de un sistema de control de acceso basado en permisos, que determine las diferentes tareas que se pueden realizar en el portal agrupándolas en roles. Cada usuario podrá tener asignados uno o varios roles, o perfiles, que definen las tareas que podrá realizar. Se deberán implantar mecanismos de control de acceso a la información y definir los roles que pueden acceder a la información personal.

c) Auditoría de la información.

Deben almacenarse los registros de actividad de los usuarios para cada función y servicio ofrecido por la aplicación. Se deberá documentar los logs se van a guardar, para que perfiles de usuarios, cuánto tiempo se conservarán y cuando se revisarán y eliminarán en los dos entornos.

d) Control de versiones de contenidos.

El sistema empleará un sistema de control de versiones automático de los contenidos. Al realizar un cambio o una eliminación se registrarán fecha, hora,



Código de verificación : 12861506471ba523



usuario y cambio realizado. Será posible recuperar cualquier versión anterior en caso de eliminaciones.

8. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

En caso necesario, la empresa adjudicataria deberá realizar la migración del servicio y los contenidos a una nueva plataforma SaaS y será la encargada de su configuración, parametrización y puesta en producción.

El plazo máximo de tiempo para tener la aplicación en producción en el nuevo entorno será de 3 semanas desde la fecha de inicio del contrato.

9. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Mantenimiento correctivo.

Se incluirá el mantenimiento correctivo durante **3 años** después de finalizada la implantación.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el correcto funcionamiento de la tienda online, estando obligada a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias que le sean imputables. La empresa adjudicataria pondrá los medios necesarios para la resolución de los problemas, errores y fallos de funcionamiento, que le comuniquen los interlocutores designados por la Universidad de Burgos sin que represente coste alguno para la Universidad.

Se podrán usar los siguientes canales de comunicación de incidencias o consultas: telefónico, por correo electrónico o mediante sistema de gestión de tickets. El horario será **de 8h diarias de lunes a viernes incluyendo necesariamente la franja de 9 a 14h.**

El licitador deberá presentar claramente en su oferta los mecanismos para la comunicación de las incidencias, el horario laboral efectivo de prestación del servicio, así como los recursos técnicos y humanos de que dispone, especificando claramente los tiempos de respuesta y resolución.



Código de verificación : 12861506471ba523



Con carácter general la Universidad de Burgos dispondrá de soporte con los servicios siguientes:

- Actuaciones de soporte ante incidencias (paradas, indisponibilidad total/parcial del servicio, pérdidas de rendimiento, etc.).
- Corrección de errores y problemas de funcionamiento, detectados por la empresa o comunicados por la Universidad de Burgos.
- Asesoramiento al equipo responsable de la tienda online de la Universidad de Burgos.
- Monitorización remota de los dos entornos (producción y preproducción).
- Realización de copias de seguridad de datos y configuraciones
- Mantenimiento y operación de los hosts donde residirán los entornos virtuales.
- Seguimiento y supervisión de los parámetros de disponibilidad y rendimiento.
- Actuaciones preventivas sobre los sistemas:
 - o Actualización de parches sobre los entornos (sistema operativo, SGBD, servidor web, etc.)
 - o Estudio logs y espacio disponible almacenamiento.
 - o Reconfiguraciones necesarias.
 - o Instalación de certificados.
 - o Limpieza de ficheros temporales y de traza.
- Modificaciones del software, configuración, ajustes, y en general, cualquier tarea indispensable para el cumplimiento de las cláusulas previstas en este pliego.

En el alcance del mantenimiento se incluye la aplicación de parches del todo el software (incluyendo el software de base requerido). No está incluido en el alcance el cambio de versiones del software (ni del software de base), salvo que sean imprescindibles para el correcto funcionamiento de la tienda online.

Todas las actuaciones planificadas que requieran de una parada del servicio a los usuarios y que por su duración así se puedan planificar, se realizarán en el horario acordado previamente con la Universidad.



Código de verificación : 12861506471ba523



Mantenimiento evolutivo

Se incluirá una bolsa de **20 horas anuales** para el mantenimiento evolutivo.

Incluirá la actualización de versiones, adaptaciones de módulos o incorporación de mejoras o nuevas funcionalidades en los entornos de desarrollo y producción. La cuantificación en horas, el plazo de desarrollo, así como la fecha límite de entrega de los mismos, serán convenidos entre la empresa adjudicataria y la Universidad.

La Universidad deberá poder consultar en todo momento el estado de la bolsa de horas.

Dentro del mantenimiento evolutivo se incluirán las actualizaciones que por motivo de cambios tecnológicos deban realizarse para garantizar que la aplicación no se quede obsoleta. Consisten en la actualización de la tecnología de la aplicación en relación con los elementos básicos que la soportan, operando en el sistema los cambios que devengan de las innovaciones en el motor de la base de datos, en el lenguaje de programación, en las herramientas de desarrollo complementarias, en el sistema operativo, en el software de virtualización y en la última versión estable de los componentes elegidos en la arquitectura. Incluye, por tanto, el despliegue de nuevas versiones de los componentes (excepto las que sean imprescindibles para el funcionamiento del sistema).

Monitorización

El servicio estará monitorizado de forma continua, al menos de dos formas:

- Monitorización “end-to-end” o experiencia de usuario, verificando el funcionamiento correcto del sistema.
- Monitorización de los componentes hardware de la infraestructura.

Cuando se reciban alertas detectadas por los mecanismos de monitorización, se deberán crear los registros de incidencias oportunas para su resolución lo antes posible, según los términos de soporte descritos.

Se configurará un sistema de monitorización que envíe alertas en caso de fallos en el sistema. Las alertas se enviarán a las cuentas de correo de la UBU especificadas.



Código de verificación : 12861506471ba523



10. ACUERDOS E INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

El servicio de mantenimiento incluirá los siguientes requisitos de Nivel de Servicio que formarán parte del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):

▪ **Disponibilidad de la aplicación:**

Eliminando aquellos fallos que puedan ser achacables a la conexión con la red de la UBU, lo que no es objeto de contratación de este pliego, se requiere:

- Disponibilidad de la aplicación: 99% (medido mensualmente).

▪ **Rendimiento:**

- Se entiende un rendimiento aceptable como aquél que permite el acceso y uso simultáneo de la aplicación a los usuarios, con tiempos de respuesta considerados como aceptables en aplicaciones similares y en entornos de explotación homólogos.
- Se debe potenciar la velocidad de carga de las páginas en el navegador, intentando que la misma sea lo más elevada posible.
- La empresa adjudicataria deberá implantar mecanismos de seguimiento y supervisión para garantizar el buen funcionamiento y rendimiento del sistema. Ambas partes se comprometen a informar a la otra de cualquier incidencia que pueda suponer o haya supuesto una disminución del rendimiento.
- La Universidad y la empresa adjudicataria acordarán parámetros para medir el rendimiento, que serán validados al inicio del contrato y serán verificados en las sucesivas actualizaciones.

• **Tiempos de resolución del mantenimiento correctivo:**

Los tiempos de resolución de las incidencias dependerán de la priorización de las mismas, según los criterios de categorización que siguen a continuación:



Código de verificación : 12861506471ba523



- a) Críticas: tienen un carácter tal que no permiten desempeñar funciones primarias e indispensables del sistema e impiden la gestión básica. El tiempo máximo de resolución será inferior a **1 día laborable**.
- b) Urgentes: impiden realizar acciones secundarias en el sistema, si bien la gestión básica puede llevarse a cabo. Tiempo máximo de resolución: **2 días laborables**.
- c) Ordinarias: la carencia puede ser resuelta por medios alternativos. Tiempo máximo de resolución: **5 días laborables**.

11. PLAN DE SALIDA

A solicitud de la UBU la empresa adjudicataria estará obligada a presentar un “**Plan de Salida**” (estimado en 5h), relativo a las instrucciones para la instalación del sistema en otro entorno de servidores, bien alojados en la propia Universidad o bien en un entorno cloud externo, indicando detalladamente las tareas para transferir el servicio a otras infraestructuras. Este Plan de salida se imputará a la bolsa de horas contratada.

El Plan de salida deberá contener claramente especificados los siguientes puntos:

- Trabajos necesarios para la continuidad del proyecto fuera de las infraestructuras iniciales de instalación, así como una transición que permita seguir ofreciendo el servicio sin interrupción.
- Se proporcionará el software necesario para la migración de la web, incluyendo todos los elementos software requeridos para poder continuar dando la misma funcionalidad existente en el nuevo entorno.
- Se proporcionará documentación sobre las especificaciones tanto del hardware como del software de base necesarios para la instalación del sistema, así como de las comunicaciones existentes en su entorno de producción y su configuración.
- Se proporcionarán los scripts de instalación y configuración del software específicos del sistema.
- Se proporcionarán los scripts necesarios o un import/export para el traspaso de todos los datos de la base de datos del sistema.



Código de verificación : 12861506471ba523



- Plan de pruebas de sistema: la empresa proporcionará el plan de pruebas, que será necesario ejecutar, para asegurar el correcto funcionamiento en el nuevo entorno.

La Universidad será la encargada de suministrar el equipamiento hardware y software base necesario para continuar con el funcionamiento del sistema y de gestionar la infraestructura de comunicaciones necesaria para mantener las integraciones con los elementos habilitantes utilizados o permitir la transferencia de datos e información entre entornos.

Toda la documentación deberá entregarse en formato electrónico, generado con herramientas ofimáticas estándar del mercado (PDF, Word, ODT, etc.).

12. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

Toda información de la Universidad de Burgos es confidencial y de su propiedad, por lo que la empresa adjudicataria y cualquier persona dependiente de la misma que desempeñe las funciones objeto de este pliego deberán mantener la confidencialidad plena sobre la información inherente a los servicios objeto del mismo. Esta obligación de confidencialidad se entenderá plenamente vigente incluso con posterioridad a la extinción del servicio prestado.

Todos los informes, estudios y documentos resultantes de este pliego serán propiedad de la UBU, reservándose ésta todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito de la UBU.

Los trabajos englobados en este pliego se entenderán como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar de la forma más razonable posible esta característica.



Código de verificación : 12861506471ba523



13. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Una vez adjudicado el presente concurso y realizados los trámites administrativos necesarios para la formalización del contrato, el adjudicatario se reunirá con el personal de la Universidad de Burgos y se procederá al nombramiento de una comisión de seguimiento del proyecto. Esta comisión estará presidida por el director de proyecto e incorporará personal perteneciente a la UBU y a la empresa adjudicataria.

Corresponde a la Comisión de seguimiento la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que sea conveniente introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

La Comisión de seguimiento se reunirá a petición del director de proyecto y tendrá sus reuniones por videoconferencia, con la periodicidad que fije el director del proyecto.

Formarán parte de la Comisión de seguimiento:

- La Responsable de la tienda UBU que será la Directora del Proyecto, por parte de la UBU.
- Un miembro del Servicio de Informática y Comunicaciones
- El responsable del proyecto por parte de la empresa adjudicataria
- Un técnico asignado al proyecto por la empresa adjudicataria

Las funciones de esta Comisión serán las siguientes:

- Seguimiento y evaluación del progreso de las tareas y plazos planificados para la prestación de los servicios
- Coordinación de las reuniones e informes de seguimiento del proyecto
- Verificación del cumplimiento de las especificaciones solicitadas y definición de los requisitos pendientes
- Negociación para la incorporación de nuevas prestaciones o requisitos
- Cualquier otro asunto que la propia comisión considere de interés

Con periodicidad trimestral se deberán recoger y documentar las actuaciones realizadas como consecuencia de los servicios objeto de este contrato, así como las incidencias surgidas durante dicho periodo, en el que constarán los momentos



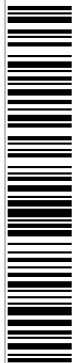
Código de verificación : 12861506471ba523



de apertura y cierre de las mismas, las soluciones propuestas y las realmente llevadas a cabo y todos aquellos aspectos que deban destacarse.

El informe anterior se presentará en las reuniones de la Comisión de Seguimiento y la empresa adjudicataria elaborará un acta en la que quede constancia del seguimiento del contrato realizado por ambas partes y se puedan establecer las siguientes actuaciones de mejora de servicio.

En Burgos,
La Jefa del Servicio de Informática y Comunicaciones



Código de verificación : 12861506471ba523

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=12861506471ba523>