

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN  
DEL SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL GESTOR DOCUMENTAL  
ALFRESCO.**



## 1. OBJETO

Renovación de las licencias/soporte del producto comercial Alfresco One Enterprise versión 4.2, que da servicio en la actualidad a la plataforma de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid.

## 2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS:

Los servicios contemplados durante la vigencia de esta suscripción, serán los siguientes:

- Servicio de acceso al portal de soporte para clientes en período 24 \* 7 /365 al personal designado del Departamento de Tecnologías de la Información y comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid, incluyendo el soporte del producto a través de su sistema de gestión de incidencias; el acceso tanto a la base de conocimiento de Alfresco como a su base de documentación; acceso a la sección de descargas y parches Enterprise así como a las alertas y notificaciones de soporte técnico.
- El adjudicatario proporcionará el soporte necesario (bien en remoto o bien presencial) para la instalación de parches y adaptación de la configuración de los diferentes entornos.
- Soporte proactivo durante el período de vigencia de la suscripción sobre actualizaciones tecnológicas o parches, conservando todas las características de la actual implantación.
- Se establecerá de mutuo acuerdo entre el adjudicatario y el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el período mínimo para la realización, por parte del adjudicatario, de un análisis de rendimiento del sistema e identificación de potenciales problemas de seguridad.
- El adjudicatario se responsabilizará de proporcionar el mantenimiento correctivo durante el tiempo de suscripción contratado, prestando un soporte de primer nivel, con consultoría sobre parametrización y resolución de problemas, actuando como interlocutor entre el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Alfresco Software en cuestiones relativas al soporte y resolución de



incidencias de producto; resolviendo dichas incidencias presencialmente cuando sea necesario y realizando el seguimiento de las incidencias abiertas con el soporte de Alfresco. En cualquier caso, la referencia de contacto siempre será el adjudicatario y no directamente el fabricante de Alfresco.

El citado soporte tendrá una disponibilidad de 7 días x 24horas para todo el período de vigencia del contrato en lo que a registro de incidencias se refiere.

- Acuerdo de nivel de servicio

Una vez realizado el registro de la incidencia a través del soporte de primer nivel; los tiempos de respuesta para las mismas serán:

- Incidencias de Nivel 1: 3 horas laborables.
- Incidencias de Nivel 2: 5 horas laborables
- Incidencias de Nivel 3: 10 horas laborables.

A tal efecto se considerará:

- Tiempo de respuesta:

Es el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta el momento en que se inician las actividades encaminadas a su resolución.

- Incidencias Nivel 1:
  - Aquellas que causen parada total del sistema.
  - Aquellas que originen inoperatividad del Aplicativo que haga uso del sistema.
- Incidencias Nivel 2:
  - Aquellas que originen inestabilidad o interrupciones periódicas del Aplicativo que haga uso del sistema.
- Incidencias Nivel 3:



- Se recogen en este nivel incidencias a nivel de operación en el sistema.
- Aclaraciones relativas a procedimientos y documentación.

Todo ello referido al entorno de Producción.

- Servicios opcionales para valoración específica:
  - Bolsa de jornadas anuales de un especialista ACA o ACE (Alfresco Certified Administrator/ Alfresco Certified Engineer) en las dependencias del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid (mínimo 3 jornadas), que en caso de no dedicarse a resolución de averías o consultorías, se puedan dedicar a formación a medida o desarrollo/evolución de funcionalidades para la plataforma.
- Entregables:
  - En caso de actualizaciones:
    - Migración de los contenidos desde la antigua plataforma a la nueva
    - Documento de Arquitectura del Sistema: contendrá una descripción detallada de la instalación realizada.
    - Manual de mantenimiento y operación.
    - Manual de Administración.
    - Manual de Explotación.
  - Justificantes electrónicos y documentales de registro de soporte en Alfresco a nombre del Ayuntamiento de Valladolid, independiente de los contratos que tenga la empresa.

### 3. ENTORNO TECNOLÓGICO:

Se detalla a continuación la Arquitectura Tecnológica:

- Sistema Operativo: Red Hat Enterprise Linux 6.x. (64 bits)
- Base de Datos: Oracle 11g.



- Sistema de autenticación de usuarios: Active Directory Windows 2008.
- Entornos:
  - PRODUCCION: Instalación en dos servidores virtuales en alta disponibilidad con cuatro CPUs, de 1 core, en cluster activo-activo.
  - PREPRODUCCION: Instalación en un servidor virtual de cuatro CPUs.

Las licencias que están instaladas y en servicio actualmente son:

- Alfresco One-Enterprise Base License (up to 8 cores)-1000Named Users x 1.
- Alfresco Enterprise Collaboration Network with Sync connector x 1.
- Alfresco Enterprise Collaboration Network-Base Subscription (500 Users) x 1.

#### 4. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN.

Se establece un plazo de vigencia de dos años, pudiendo prorrogarse, por periodos anuales, durante dos años más por mutuo acuerdo de las partes.

#### 5. IMPORTE ECONOMICO.

El presupuesto del concurso se fija en la cantidad máxima de 140.000,00 euros, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, distribuidos de la siguiente forma.

Anualidad	Periodo	Importe
2016	01/05/2016 al 31/12/2016	46.666,67 €
2017	01/01/2017 al 31/12/2017	70.000,00 €
2018	01/01/2018 al 30/04/2018	23.333,33 €

La forma de pago será única en cada ejercicio y se facturará al inicio de cada período.

#### 6. REQUISITOS GENERALES DEL PROYECTO.

Los licitadores deberán estar en posesión de las siguientes certificaciones de la versión 4 sobre la que se solicita soporte:

- ACA (Alfresco Certified Administrator)
- ACE (Alfresco Certified Engineer)



Se designará un interlocutor o Jefe de Proyecto por parte de la empresa para canalizar toda la evolución del proyecto

Se realizará una reunión inicial de lanzamiento del proyecto y aquellas que sean necesarias para la recopilación de información entre la empresa y el Ayuntamiento.

## 7. PENALIZACIONES

En el contexto de este contrato, se consideran los siguientes tipos de faltas:

a) Faltas leves.

- Incumplimiento de alguna de las cláusulas del presente pliego.
- Incumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio en las incidencias de nivel 3

b) Faltas graves.

- Cometer cinco faltas leves.
- Incumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio en las incidencias de nivel 1 y 2.
- Incumplimiento en el aporte de los recursos técnicos y humanos ofertados para la ejecución del contrato.

c) Falta muy grave.

- Cometer cuatro faltas graves.
- Incumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio en las incidencias de nivel 1 que supongan graves perjuicios para el Ayuntamiento.

De producirse deficiencias en el servicio, se impondrán las siguientes sanciones:

<b>FALTA</b>	<b>SANCIÓN</b>
Leve	Escrito de amonestación (advertencia)
Grave	El 0,25 % de la facturación anual
Muy Grave	El 0,5 % de la facturación anual

En el caso de que se produjeran más de 5 faltas muy graves, se podrá proceder a la resolución del contrato y la incautación de la fianza al contratista.



## 8. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Ayuntamiento de Valladolid será el propietario de todo el material que sea elaborado por el adjudicatario en ejecución del contrato, y, en particular, todos los derechos de propiedad intelectual que deriven del mismo incluida la explotación, en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todo el mundo, del trabajo elaborado por el adjudicatario, o sus empleados, en ejecución del contrato, reservándose el Ayuntamiento de Valladolid cualquiera otras facultades anejas al derecho de propiedad intelectual. Será propiedad del Ayuntamiento de Valladolid el resultado de los servicios así como cuantos materiales y documentos (especificaciones, presentaciones, etc.) se realicen en cumplimiento del contrato.

El Ayuntamiento de Valladolid será titular de todos los derechos referidos en el párrafo anterior por el plazo máximo permitido legalmente y la única entidad que, por tal concepto, podrá explotar y comerciar con el trabajo desarrollado en ejecución del contrato, antes o después de su terminación, correspondiendo a los autores materiales del mismo únicamente los derechos morales que les reconoce el artículo 14 de la Ley de propiedad intelectual.

A los efectos previstos en los dos párrafos anteriores, el adjudicatario se compromete a la entrega de toda la documentación técnica y entregables generados en el proceso de análisis, diseño, desarrollo, implantación y realización de las pruebas necesarias para la implementación de nuevas funcionalidades que le sean encomendadas. Toda la documentación elaborada y los resultados obtenidos por el adjudicatario en ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Valladolid, en cuyo poder quedarán a la finalización del contrato, no pudiendo el adjudicatario utilizarla para otras personas o entidades.

## 9. PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

El adjudicatario únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Valladolid y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.



El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario deberá destruir o devolver al Ayuntamiento de Valladolid los datos de carácter personal en los que haya realizado algún tratamiento en ejecución del Contrato, así como cualquier soporte o documentos en los que consten dichos datos.

Asimismo el adjudicatario quedará obligado al secreto profesional respecto de los datos y al deber de guardarlos convenientemente, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar su relación con el Ayuntamiento de Valladolid.

Los datos de carácter personal que contengan las ofertas podrán ser tratados en un fichero por el Ayuntamiento de Valladolid con el fin de gestionar:

- La participación del licitador en el contrato
- La ejecución del Contrato por parte del adjudicatario

Valladolid 20 de enero de 2016

LA JEFA DEL CENTRO DE SOLUCIONES

Cristina Alonso Minguez



Ayuntamiento de  
**Valladolid**

## Resumen de Firmas

Pág.1/1

Título:Pliego Gestor Documental