

Pliego técnico para la renovación de la licencia del y soporte del gestor documental Alfresco

1 Objetivo

El presente Pliego de Condiciones tiene por objeto definir los términos de renovación de la licencias de uso y el servicio de soporte del software Alfresco como herramienta documental corporativa del Ayuntamiento de Zaragoza.

2 Definición de la solución

2.1 Descripción general

El gestor documental corporativo actualmente está implantado en un servidor que da servicio a las aplicaciones corporativas que tienen necesidad de gestión de documentos electrónicos:

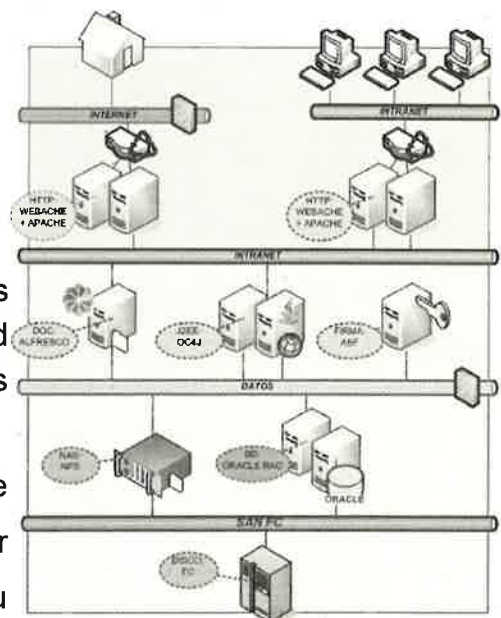
- gestor de expedientes (tramita)
- intranet de la policía local
- aplicaciones de gestión de notificaciones
- aplicaciones de Archivo Municipal

Alfresco es un elemento integral de esas aplicaciones, ya que el almacenamiento y disponibilidad de los documentos electrónicos es fundamental para los procedimientos implementados.

El Gestor Documental se utiliza como repositorio final de las aplicaciones corporativas, que permita crear repositorio de documentos electrónicos y lleve a cabo su

gestión realizando las operaciones de organización, indización, recuperación de documentos, relaciones etc. dentro del plan municipal de incorporación del documento electrónico y la paulatina eliminación del documento en soporte papel.

Los requerimientos de la solución en cuanto a rendimiento y capacidad no paran de crecer debido a la progresiva implantación de la Administración Electrónica.



2.2 Entorno físico

El servidor de producción opera sobre una máquina de 4 cores, aunque los requisitos de rendimiento implican una migración

- Herramienta de gestión documental : Alfresco 5.1.0 (.5 r127092-b59)
- Motor de índices : Solr4.10.3
- Base de Datos : postgresQL 9.4, las tablas más voluminosas de postgre se encuentran particionadas para mejorar el rendimiento de las consultas.

El módulo principal utilizado es el repositorio

2.3 Entorno lógico

2.3.1 Estructura de espacios

El gestor documental corporativo aloja espacios independientes para los repositorios de las distintas aplicaciones.

Espacios principales:

- Administración Electrónica: repositorio de ficheros de carpetas de expedientes
- Archivo: repositorio de ficheros de archivo
- Digitalización: repositorio de documentos escaneados
- Espacios individuales para aplicaciones Corporativas: Notificaciones, Gestión Tributaria, etc.

2.3.2 Control de acceso

En general, no se usa el mecanismo de herencia proporcionado por Alfresco para la administración de los permisos.

Los usuarios finales no acceden a Alfresco , de manera general se hace desde aplicaciones. La jerarquía de usuarios y grupos se utiliza para dar permisos a las aplicaciones sobre sus ficheros.

Se han definido usuarios transversales para poder realizar determinadas operaciones de servicios corporativos.

2.3.3 Metadatos

El equipo de desarrollo de gestión documental del Ayuntamiento de Zaragoza ha desarrollado una implementación del esquema de metadatos corporativo sobre Alfresco 5. Estos metadatos agrupados por aspectos funcional engloban tanto elementos (grupos y documentos) electrónicos como papel, siendo la base también para la futura aplicación de gestión de archivo papel.

La definición de metadatos ha tenido varias fuentes siendo destacables las normas general (ley 39 y 40 /2015 y previamente la 11/2007), normas técnicas de interoperabilidad, ordenanza municipal de administración electrónica y ordenanza municipal de transparencia.

El desarrollo sobre Alfresco de dichos metadatos ha sido además complementados con un conjunto de reglas (policies) que aseguran la coherencia y relación entre los diversos metadatos así como con el ciclo de vida completo de cada documento.

2.3.4 Desarrollo de interfaces y APIs

Para ampliar la funcionalidad de Alfresco y adecuar las necesidades específicas de la implementación antes descrita en el propio Ayuntamiento, se ha inyectado un nuevo api desarrollado como módulo amp que permite las funcionalidades básicas y necesarias para que todas las aplicaciones corporativas que tengan necesidades de gestión documental lo utilicen como acceso a Alfresco. Se consigue así además una independencia total del gestor documental en las aplicaciones cliente favoreciendo una posible migración futura.

Este interfaz trabaja directamente con el Java Foundation API de Alfresco.

3 Requisitos del contrato

3.1 Requisitos licencia

El presente contrato debe contemplar la renovación de la licencia de siguientes elementos software:

Licencia Alfresco que son los utilizados en el entorno de producción corporativo de almacenamiento. Incluirá:

- Alfresco One – Enterprise License (Despliegue de hasta 8 cores (en 2x CPUs) en entornos de producción y test e ilimitados en desarrollo y formación. Alta disponibilidad/clustering.

Se estima un máximo de 100 usuario nominales (aplicaciones clientes)

Estas licencias incluyen el servicio de fabricante de soporte online y con disponibilidad directa de 9am a 1700, los derechos sobre actualizaciones y uso del software y la garantía sobre el funcionamiento de software

3.2 Requisitos del Servicio de asistencia técnica

La empresa adjudicataria dedicará un consultor para realizar las tareas de:

- revisión general del entorno y detección de incidencias
- recopilación de datos de uso, rendimiento y capacidad
- revisión de estructura de espacios y permisos
- revisión de estructura de aspectos y metadatos
- revisión de reglas e interfaces sobre el API de Alfresco

Se estima necesario un mínimo de una jornada mensual (12 jornadas) más una bolsa de jornadas para poder acometer intervenciones complejas de un mínimo de 10 y un máximo de 28 jornadas anuales.

Estas se coordinarán con los técnicos corporativos y se planificarán con antelación suficiente.

3.3 Requisitos del Servicio de soporte nivel 2

El servicio de soporte de nivel 2 deberá contar con una persona de nivel de Jefe de proyecto que se encargue del seguimiento del proyecto y de los trabajos de revisión realizados por el equipo de nivel 1. Asimismo deberá realizar las siguientes tareas:

- Seguimiento de incidencias del entorno y análisis de problemas residentes
- Emisión de un informe mensual de situación del entorno con indicadores de uso, rendimiento y capacidad
- proponer mejoras en la instalación, los procedimientos de trabajo con la plataforma y posibles vías de actualización
- asistencia al servicio de asistencia técnica en el análisis lógico de la plataforma
- Inicio y seguimiento de las incidencias con el fabricante del software Alfresco

La empresa adjudicataria apoyará al Ayuntamiento en la apertura y seguimiento de incidencias con el fabricante durante la duración del contrato, en caso de que existan problemas en la resolución de las mismas.

4 Condiciones del servicio

4.1 Equipo de trabajo

4.1.1 Servicios de asistencia técnica

El servicio de asistencia técnica implica la revisión de diversos componentes a nivel de software y sistema operativo y la interacción con el equipo de sistemas y el equipo de mantenimiento de la plataforma Alfresco. Por lo que para facilitar el intercambio de información y el acceso a los recursos, el técnico de soporte de nivel 1 deberá realizar las tareas in-situ en dependencias municipales.

Condiciones de trabajo:

- horario : de 08:30 a 14:30
- ubicación : Edificio Seminario
- medios técnicos : deberá disponer de un equipo proporcionado por la empresa

4.1.2 Servicios de Soporte nivel 2

La empresa adjudicataria deberá designar un equipo para realizar las tareas de soporte de nivel 2 e interacción con los servicios de soporte de los fabricantes.

El soporte de segundo nivel será proporcionado desde la empresa adjudicataria

Condiciones de trabajo:

- horario : mínima disponibilidad de lunes a viernes de 08:00 a 15:00
- ubicación: dependencias de la empresa, el Ayuntamiento proporcionará los mecanismos de acceso remoto necesarios para facilitar la gestión de las incidencias.

El equipo contará con una persona de nivel Jefe de Proyecto que será encargado de supervisar las tareas del servicio de soporte nivel 1 y el funcionamiento general del servicio.

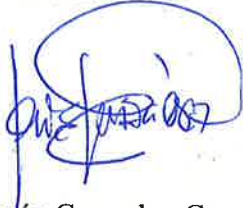
4.2 Requisitos del contrato

La empresa adjudicataria enviará la documentación correspondiente al servicio:

- certificado de inicio de los servicios del fabricante
- información de soporte online
- información de soporte telefónico
- procedimientos de apertura y gestión de incidencias así cómo acceso a la información del estado el en que se encuentran

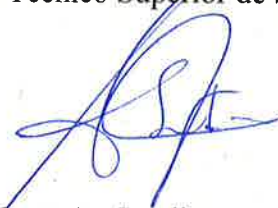
Zaragoza, 23 de Octubre de 2018

El Jefe del Servicio de Redes y Sistemas



Fdo.: Jesús González Gago

El Técnico Superior de Sistemas



Fdo: Félix Sendino Monreal

SERVICIO DE CONTRATACIÓN.-