PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

RENOVACIÓN, SOPORTE Y AMPLIACIÓN DE SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS DE LIFERAY

Nº CONTRATO: 156/2022

Área: Planificación, Control y Seguridad

Índice

1. Alcance 3

1.1. Objeto del contrato 3

1.2. Suministros Incluidos en el Contrato 3

1.3. Otras condiciones 4

2. Requisitos Técnicos 5

2.1. Servicios Técnicos 5

2.2. Servicios de Soporte 5

3. Formato de las Especificaciones Técnicas 7

1. Alcance

1.1. Objeto del contrato

El objeto del contrato es la renovación y ampliación de suscripciones para el soporte y mantenimiento de los productos Portal Gold Edition y Liferay DXP Gold del fabricante Liferay, utilizados en Canal de Isabel II, SA (en adelante Canal) como gestor de contenidos, web corporativa, oficina virtual, portal de la Intranet Corporativa y otras aplicaciones informáticas.

La no renovación de los productos de desarrollo Portal Gold Edition y Liferay DXP Gold del fabricante Liferay no sería razonable, ya que provocaría incurrir en gastos adicionales desde el punto de vista de la adquisición de nuevos productos, y en mayor medida por los trabajos de migración de las aplicaciones desarrolladas en la tecnología actual a un nuevo sistema (formación y capacitación; pruebas de compatibilidad; instalación y despliegue) que serían necesarios realizar en las aplicaciones web de Canal de Isabel II, S.A.

1.2. Suministros Incluidos en el Contrato

Los suministros objeto del contrato son los que se detallan a continuación:

- ***S1. Renovación de suscripciones actuales***: consistente en la renovación de las suscripciones que tiene contratadas Canal, incluyendo soporte por parte del proveedor durante el periodo de vigencia del contrato.

  Canal dispone de suscripciones a los siguientes productos:
  - Portal Gold Subscripction Production Sizing 1: 2 suscripciones
  - Portal Gold Subscripction Non-Production Sizing 1: 2 suscripciones
  - Liferay DXP Subscripction Gold Production Sizing 1: 3 suscripciones
  - Liferay DXP Subscripction Gold Non-Production Sizing 1: 4 suscripciones

- ***S2. Ampliación de suscripciones***: consistente en la contratación de nuevas suscripciones con el fin de cubrir las futuras necesidades, incluyendo soporte parte del proveedor durante el periodo de vigencia del contrato. Al ser una estimación, este suministro será opcional y se solicitará a decisión únicamente de Canal.

  La estimación de necesidades durante la vigencia del contrato es la siguiente
  - Liferay DXP Subscripction Gold Production Sizing 1: 3 suscripciones (1 al año)
  - Liferay DXP Subscripction Gold Non-Production Sizing 1: 3 suscripciones (1 al año)

1.3. Otras condiciones

Los suministros y soporte deberán ser prestados por una empresa que cumpla la condición de ser partner oficial de Liferay y que por dicha condición pueda presentar oferta formal a este pliego relacionado con reventa de suscripciones de la tecnología de Liferay.

Debido a la naturaleza del contrato (renovación de suscripciones, ampliación de suscripciones y soporte y mantenimiento de suscripciones de software) no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2. Requisitos Técnicos

2.1. Servicios Técnicos

Los requisitos técnicos se fundamentan en los servicios que se deben incluir con las suscripciones y que proporcionará el fabricante y su partner adjudicatario del contrato en los casos necesarios.

- **Servicios de Soporte**: Cada suscripción incluirá mantenimiento continuo, fix packs y soporte web y telefónico.
- **Actualizaciones**: Todas las actualizaciones estarán incluidas y disponibles según calendario de Canal. Liferay ofrecerá herramientas y guías de actualización para cuando se esté listo para realizar los cambios.
- **Seguridad (Proceso Security Fix)**: Proceso de rápida notificación ante posibles problemas de seguridad, incluyendo las pruebas, evaluación y la corrección de errores a los suscriptores.
- **Portal de Cliente**: Acceso a las últimas descargas, documentación oficial, actualizaciones de software y otros recursos oficiales a través del portal web.
- **Programa de Garantía Legal**: Protección por parte de Liferay a Canal como cliente mediante el aseguramiento de que pueda mantener la continuidad del negocio si surge un problema de propiedad intelectual.

2.2. Servicios de Soporte

El tipo de soporte contratado será el Liferay Enterprise Gold.

En particular debe incluir:

- Acceso web al Portal del Cliente, la Base de Conocimiento y el sistema de emisión de tickets.
- Horario Comercial Regional
- Tiempo máximo de respuesta de 2 días laborables
- Al menos dos contactos designados

El soporte cubrirá todas las suscripciones instaladas en Canal y las que se pudieran instalar al amparo de este contrato.

El adjudicatario presentará propuesta de tipos y niveles de Servicio del Soporte teniendo en cuenta los Servicios Técnicos descritos en el apartado anterior, así como los siguientes requisitos.

Niveles de soporte:

- Primer nivel de soporte: Dado por el adjudicatario del contrato, partner del fabricante. Él responderá llamadas o emails y los reenviará al siguiente nivel si no encuentra la solución por sí mismo. Algunas veces estas incidencias se pueden referir a configuraciones específicas, etc.

- Segundo nivel de soporte: Ligferay como fabricante. Atenderá y resolverá incidencias que el partner no puede resolver.

Cobertura del servicio:

- Actualizaciones de la versión en curso.
- Parches o correcciones de las versiones instaladas.
- Fallos del servicio.

Métodos de contacto con Liferay:

- Soporte telefónico.
- Email
- Tickets de soporte

3. Formato de las Especificaciones Técnicas

La oferta técnica se atendrá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firmado electrónicamente por
JESUS PLAZA RUBIO
el día 03-08-2022 08:20:01

Jefe del Área de Planificación, Control y Seguridad

Firmado electrónicamente por
ÁNGEL RODRÍGUEZ GARCÍA
el día 03-08-2022 12:22:45

Subdirector de Sistemas Informáticos

Firmado electrónicamente por
MÓNICA FIERRO MARTÍN
el día 03-08-2022 14:27:55

Directora de Recursos