

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE
LICENCIAS DE DOCUMENTUM DEL ÁREA DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN DE METRO DE MADRID**



FECHA: 23 DE JUNIO DE 2017



Í N D I C E

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	OBJETIVO	1
3.	ALCANCE	1
4.	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE	1
4.1	LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO.....	4
5.	ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA	4
5.1	HORARIO DE ACTUACIÓN.	4
5.2	NIVEL DE SERVICIO.	5
5.3	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	6



Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento), supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia, se debe garantizar la confidencialidad de la misma y se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.



1. INTRODUCCIÓN

METRO DE MADRID, S.A. cuenta como Plataforma de Gestión Documental Corporativa el producto DOCUMENTUM de **OpenText**.

La plataforma de gestión documental Documentum, está compuesta por el entorno de Documentum (Documentum propiamente dicho, Captiva y herramientas de tratamiento de imágenes), más la aplicación AppXtender (para el almacenamiento y tratamiento de listados de nóminas).

Las primeras licencias fueron adquiridas por Metro de Madrid en el año 2005, posteriormente, Metro de Madrid ha ido adquiriendo lotes de licencias para cumplir con las ampliaciones que se han ido desarrollando del sistema.

2. OBJETIVO

El objetivo de la presente acción se centra en la resolución de problemas técnicos que puedan llevar consigo el envío de modificaciones parciales de sus programas, así como, la realización de consultas ante las dudas y aclaraciones de carácter técnico, que se puedan plantear con cualquiera de sus productos.

Además, Metro de Madrid debe tener acceso a la actualización de las licencias a las nuevas versiones de los productos soportados, lo que posibilita poder tener instaladas las últimas funcionalidades que Documentum saca al mercado con frecuencia, así como, del soporte del producto y derecho de uso si procede.

3. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar el soporte y mantenimiento de componentes y licencias de la Plataforma Documentum existente en Metro para un año.

4. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

A continuación, se enumeran las licencias que Metro de Madrid dispone de los productos Documentum y anexos objeto de esta contratación. Se debe obtener el soporte para todos los productos, independientemente de que estén en fase de soporte estándar o extendido, durante un año desde la formalización del contrato que nunca será antes del 1 de enero de 2018.



Locking Id/Dongle Id	ID Instancia	Número Modelo	Producto	Nº Lic
107742	100442249	456-102-291	CAPTIVA ADVANCED ZONAL OCR 25 CPS PER CL	4
107742	100442247	456-102-275	CAPTIVA ATTENDED CLIENT	29
107742	100442255	456-102-368	CAPTIVA ATTENDED CLIENT NC	1
107742	100442248	456-102-279	CAPTIVA EXPORT - NC	1
107742	100442246	456-102-274	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (PREMIUM)	1
107742	100442517	456-102-273	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD)	4
107742	100442254	456-102-367	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) NC	1
107742	100442253	456-102-265	CAPTIVA SERVER VOL+ADVRECG+100K PPY PERP	18
107742	100442251	457-100-444	CAPTIVA STD SRVR+ADV RECG 100K PPY BNDLE	1
107742	100442252	456-102-258	CAPTIVASTD SVR + ADV RECOG 100K PPY	1
	65696897	IDS-SRC-MC	INTERACTIVE DELIVERY SVCS SOURCE CORE	4
	65827530	IDS-TAR-MC	INTERACTIVE DELIVERY SVCS TARGET CORE	6
	69225424	MTS-MC	MEDIA TRANSFORMATION SERVICES CORE	1
108605	97318258	456-102-291	CAPTIVA ADVANCED ZONAL OCR 25 CPS PER CL	1
108605	97318265	456-102-368	CAPTIVA ATTENDED CLIENT NC	1
108605	97318257	456-102-279	CAPTIVA EXPORT - NC	1
108605	97318216	456-102-274	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (PREMIUM)	1
108605	97318259	456-102-273	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD)	4
108605	97318264	456-102-367	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) NC	1
108605	97318263	456-102-265	CAPTIVA SERVER VOL+ADVRECG+100K PPY PERP	9
108605	97318261	457-100-444	CAPTIVA STD SRVR+ADV RECG 100K PPY BNDLE	1
108605	97318262	456-102-258	CAPTIVASTD SVR + ADV RECOG 100K PPY	1
108605	99677534	456-100-725	INPUTACCEL ATTENDED CLIENT	10
VSR-APXTNDR-SPR	69741457	456-100-468	APPLICATIONXTENDER SERVER - 50 CC USER	1
VSR-APXTNDR-	69741456	456-100-402	APPLICATIONXTENDER WEB SERVICES	1
VSR-APXTNDR-SPR	69741459	456-101-670	APPLICATIONXTENDER SDK, CDK AND WEB SERVICES KITS 7.0	1
VSR-APXTNDR-SPR	69741458	456-100-439	APPXTENDER REPORTS MANAGEMENT SERVER	1
VSR-APXTNDR-SPR	79165960	457-100-246	APPXTENDER SERVER - 25 CC USER PACK	1
VSR-APXTNDR-SPR	79165959	457-100-246	APPXTENDER SERVER - 25 CC USER PACK	1
WXP11022	74995290	456-100-466	APPLICATIONXTENDER SERVER - 10 CC USER	1
WXP11022	74995291	456-100-465	APPLICATIONXTENDER SERVER - 5 CC USER	1
WXP11022	74995288	456-100-402	APPLICATIONXTENDER WEB SERVICES	1
WXP11022	74995289	456-100-439	APPXTENDER REPORTS MANAGEMENT SERVER	1
	63454078	ADTS-1	ADVANCED DOCUMENT TRANSFORMATION SERVICE	3
	63454081	ADTS-1	ADVANCED DOCUMENT TRANSFORMATION SERVICE	1
	68103729	CNTNT-SERVER	CONTENT SERVER ST	120
	32794267	CNTNT-SERVER	CONTENT SERVER ST	1
	32793954	CNTNT-SERVER	CONTENT SERVER ST	350

	79231019	CNTNT-SERVER	CONTENT SERVER ST	200
	39730245	CNTNT-SERVER	CONTENT SERVER ST	250
	39866694	CNT-STOR-SVC	CONTENT STORAGE SERVICES TB	1
	23760764	ECONN-4-SAP	CONTENT SVCS FOR SAP ST	50
	23760763	ECONN-SAP-SA	CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT	1
	79231017	ECONN-SAP-SA	CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT	1
	23760766	ADMNSTRT	DOCUMENTUM ADMINISTRATOR ST	2
	23760767	DEVELOPSTUDIO	DOCUMENTUM DEVELOPER STUDIO ST	2
	95198573	457-100-423	DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (501-1250)	500
	95198572	457-100-423	DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (501-1250)	1
	32794268	DGTL-AST-MGR	MEDIA WORKSPACE / DIGITAL ASSET MANAGER	1
	63454082	BUS-PROC-MGR	PROCESS BUILDER ST	2
	63454080	PRC-ENGSTD-MC	PROCESS ENGINE CORE	3
	63454079	BUS-PROC-S-MC	PROCESS INTEGRATOR CORE	3
	66549201	WEBTOP-SEAT	WEBTOP CLIENT ST	120
	79231020	WEBTOP-SEAT	WEBTOP CLIENT ST	200
	39730243	WEBTOP-SEAT	WEBTOP CLIENT ST	250
	32793950	WEBTOP-SEAT	WEBTOP CLIENT ST	350

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del Software licenciado, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Paquetes de Soporte – paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. Los paquetes de soporte, también, pueden contener correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes, por ejemplo, en el Área de Recursos Humanos.
- Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.
- Gestión de cambios de software, como los cambios en configuraciones o actualizaciones de software, por ejemplo, a través de material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de personalización.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet que proporcione el fabricante.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.
- Se proporcionará un chequeo de calidad para cada solución.



4.1 LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO

El alcance de este Contrato es el Mantenimiento de los productos Documentum, utilizados por las aplicaciones mencionadas que se detallan a continuación.

Módulo	Número usuarios licenciados
Motor Base Documentum (Contenedor de información. Licencias de aportador.)	920 usuarios
Motor Base Documentum (Contenedor de información. Licencias de visualización.)	501 usuarios
Conector básico con SAP	50 usuarios
CAPTIVA (Escaneo y Tratamiento de imágenes)	De 1 a 6 usuarios concurrentes dependiendo de las funcionalidades
DRS: Módulo de gestión de informes	2 usuarios
Módulo de Transformación de datos	4 usuarios
Módulos para Proyecto Ingeniería	3 usuarios
AppXTender (Módulo de gestión de listados)	100 usuarios concurrentes

El soporte, suministrará las versiones de software, mejoras, optimizaciones y versiones mayores y menores publicadas por parte de OpenText, durante los doce meses desde la fecha de ejecución del Contrato. Deberá facilitar la resolución de problemas que no cuadren con el comportamiento documentado.

5. ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA

5.1 HORARIO DE ACTUACIÓN.

El servicio de mantenimiento de los productos de la Plataforma Documentum descrito en este Pliego, se prestará de forma ininterrumpida durante todos los días del año, en un horario de 24 horas, según el nivel de servicio que se describe en el punto 5.2 de este Pliego.

Cuando se ha detectado un fallo en el funcionamiento del código estándar de las aplicaciones de la Plataforma Documentum, se pondrá en conocimiento del Adjudicatario del mantenimiento, mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica, que proporcione el Adjudicatario del servicio de mantenimiento. Dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

Para los problemas de alta prioridad se debe proporcionar soporte telefónico desde el Centro de Soporte.

5.2 NIVEL DE SERVICIO.

El nivel de Servicio (SLA) será variable en función de la criticidad de las incidencias. Estos niveles se observan en la siguiente tabla:

NIVEL DE SERVERIDAD	DEFINICIÓN	EJEMPLOS	SLA (TIEMPO DE RESPUESTA)
1	Crítico: Problema grave que impide que el cliente o grupo de trabajo lleve a cabo funciones importantes de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Daños en los datos de producción (pérdida de datos, datos no disponibles). • Colapso o bloqueo del sistema de producción. • Impacto importante en los sistemas de producción, como deterioro grave del performance. • El sistema de producción y los datos corren un alto riesgo de posible pérdida o interrupción. • Se requiere una solución alternativa para el sistema de producción inmediatamente. • Impacto en el traslado de producción de tiempo crítico. 	2 horas
2	Alto: El Cliente o el grupo de trabajo pueden llevar a cabo las funciones de trabajo, pero el performance de estas funciones es menor o está extremadamente limitado.	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto adverso en el sistema de producción. • Daños en los datos no relacionados con la producción (perdida de datos, datos no disponibles). • Colapso o bloqueo del sistema no relacionado con la producción. • Los datos o el sistema no relacionados con la producción corren un alto riesgo de posible pérdida o interrupción. • Se requiere una solución alternativa inmediata para el sistema no relacionado con la producción. • Los sistemas de desarrollo no están en funcionamiento. 	4 horas
3	Medio: El performance del Cliente o grupo de trabajo de una función de trabajo no se ve considerablemente afectado.	El sistema de producción o de desarrollo detecta un fallo o un problema no crítico y surgen preguntas sobre el uso del producto.	8 horas
4	Solicitud: Impacto mínimo en el sistema. Incluye solicitudes de funciones y otras preguntas que no son críticas.	Ausencia de impacto en el negocio de los clientes. Solicitudes de mejoras.	12 horas



5.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La Empresa Adjudicataria del Contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el citado Contrato.

Madrid, 23 de junio de 2017