



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SUSCRIPCIONES LIFERAY**



## Í N D I C E

<b>1.</b>	<b>OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
2.1	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE .....	4
2.2	LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO .....	5
<b>3.</b>	<b>ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA .....</b>	<b>5</b>
3.1	CONFIDENCIALIDAD. ....	5
3.2	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	5
3.3	NIVEL DE SERVICIO Y HORARIO DE ACTUACIÓN .....	6
3.4	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS.....	7



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. OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la provisión de actualizaciones de componentes y licencias, así como del soporte y derecho de uso si procede de suscripciones del producto LifeRay.

## 2. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de obtener las suscripciones del producto LifeRay gestionado por el Área de Sistemas de Información (ASI) dentro de su infraestructura informática, así como garantizar el soporte y mantenimiento de las mismas.

### 2.1 OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las suscripciones que Metro adquiriera de los productos LifeRay se deben obtener los siguientes servicios:

- Código fuente y binarios: Acceso al código fuente y binarios para todas las versiones adquiridas de Liferay Portal Enterprise Edition.
- Funcionalidades, plugins y herramientas disponibles en exclusividad para clientes de Liferay Portal Enterprise Edition.
- Portal de clientes: a través de este portal se tendrá acceso a la descarga de todas las versiones y service packs de Liferay actualizaciones de seguridad, así como instrucciones para realizar las actualizaciones y noticias de interés.

La adquisición de licencias de producción incluye también una licencia de desarrollo sin coste adicional que puede ser usada en un número ilimitado de ordenadores personales de desarrolladores. Esta licencia está limitada a 10 peticiones concurrentes y no puede ser instalada en servidores.

Servicio de actualizaciones

- El servicio de actualizaciones ofrece acceso a Service Packs (también conocidos como Releases de mantenimiento) de forma periódica. Adicionalmente se proporciona acceso a parches de seguridad o releases de emergencia en caso de que sea necesario.
- En caso de encontrarse un defecto en Liferay Portal que afecte de forma grave a la instalación en producción, se creará una release específica para resolver el problema lo antes posible, sin necesidad de esperar a la siguiente release de mantenimiento.

Cuando sea detectado un fallo en el funcionamiento del código estándar de las aplicaciones de la plataforma Liferay se pondrá en conocimiento del adjudicatario y del fabricante mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que proporcione el fabricante. Dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.



## 2.2 LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO

Descripción	Cantidad	Tipo
Liferay DXP Subscription - Gold Non-Prod Sizing 1	2	Non Productive
Liferay DXP Subscription - Gold Prod Sizing 1	2	Productive

## 3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El contratista deberá incorporar en su oferta, al menos, la siguiente información:

- Características funcionales del servicio que se oferta.
- Nivel de servicio durante el contrato.
- Nivel del soporte que ofrecen durante el contrato (tiempos de respuesta, etc.)
- Otros aspectos que se deseen destacar.

En la oferta económica se deberá detallar el coste de cada tipo de licencias para las que se solicita el mantenimiento.

La oferta técnica deberá aportar información suficiente y detallada que permita constatar durante la fase de valoración técnica el cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos.

La inexistencia de información suficiente que posibilite la verificación del cumplimiento de alguno de los requisitos, supondrá que la oferta técnica sea calificada como “no solvente”, siendo excluida de la fase de valoración económica.

### 3.1 CONFIDENCIALIDAD.

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del contratista en el marco de la ejecución del servicio, será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el contratista pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales

### 3.2 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

Con el fin de garantizar la Calidad del servicio, Metro se reserva el derecho de poder realizar cuantos controles estime oportunos. Estos controles se podrán realizar en cualquier momento de la vigencia del Contrato, pudiendo ser efectuados directamente por Metro o por cualquier otra empresa que Metro designe para realizar esta tarea.



### 3.3 NIVEL DE SERVICIO Y HORARIO DE ACTUACIÓN

Cuando se reporten fallos de funcionamiento, el contratista prestará soporte facilitando información acerca de cómo subsanar, evitar o prevenir estos fallos. El principal canal para la prestación del referido soporte será la infraestructura facilitada a tal efecto por el contratista. Se podrán enviar mensajes de incidencia en cualquier momento. Todas las personas que participan en el proceso de resolución de mensajes podrán consultar el estado del mensaje en cualquier momento.

	Estándar
Horas de cobertura	Horario normal de oficina
Canal de soporte	Web y teléfono
Número de casos	Ilimitado
Tiempos de respuesta	Tiempos de respuesta inicial y posteriores
Nivel 1	4 horas de oficina
Nivel 2	1 día hábil
Nivel 3	2 días hábiles

#### DEFINICIONES DEL NIVEL DE GRAVEDAD DEL SOPORTE

##### Nivel 1

El sistema está seriamente afectado, el sistema está caído o bien las aplicaciones críticas u operaciones que soporta están inoperativas.

##### Nivel 2

El sistema funciona con su capacidad limitada, el sistema está inestable con interrupciones periódicas o aplicaciones críticas, aunque no estén siendo afectadas, experimentan interrupciones del servicio.

##### Nivel 3

El sistema es completamente funcional, pero se han observado errores que no impactan en la usabilidad del mismo.

Tipos de consultas e incidencias cubiertas:

Dentro del soporte se incluye la atención a los siguientes tipos de incidencias:

- Soporte a la instalación del producto (incluyendo configuración de Liferay en entornos de alta disponibilidad / clúster)



- Soporte a la configuración del producto (cambios en ficheros de propiedades, ficheros XML o vía la interfaz de usuario web).
- Ampliación de información sobre la documentación del producto (incidencias o dudas relacionadas con la documentación oficial sobre instalación y configuración).
- Soporte a incidencias y garantía de resolución de bugs si se encontrase alguno en:
  - Todas las funcionalidades de Liferay Portal y los portlets incluidos de serie
  - Plugins oficiales
- Acceso a parches/releases de emergencia (dependiendo del nivel de soporte)

#### **Horario de actuación.**

Horario laboral (de 9 a 18 horas), de lunes a viernes no festivos a nivel nacional.

### **3.4 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS**

El contratista pondrá a disposición de Metro de Madrid todos los medios materiales y humanos necesarios para la correcta ejecución del servicio.

Madrid, 28 de enero de 2020