



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATO DE SUMINISTROS PARA LA  
SUSCRIPCIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE  
DE LICENCIAS DE LIFERAY**

**Nº CONTRATO: 37/2025**

Área: Planificación y Control

# Índice

<b>1. Alcance .....</b>	<b>3</b>
1.1. Objeto del contrato .....	3
1.2. Suministros Incluidos en el Contrato .....	3
<b>2. Requisitos Técnicos .....</b>	<b>4</b>
2.1. Servicios Técnicos .....	4
2.2. Servicios de Soporte.....	4
<b>3. Requisitos de Seguridad .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Formato de las Especificaciones Técnicas .....</b>	<b>7</b>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LICENCIAS LIFERAY</b>  <b>CONTRATO 37/2025</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

## 1. Alcance

### 1.1. Objeto del contrato

Este Contrato tiene por objeto la suscripción, mantenimiento y soporte de las licencias LIFERAY, en concreto de los productos *Portal Gold Edition* y *Liferay DXP Gold* utilizadas en Canal de Isabel II. S.A., M.P. (en adelante Canal) como gestor de contenidos en aplicaciones web.

Asimismo, el objeto del Contrato comprende la posible ampliación de las licencias a suscribir.

### 1.2. Suministros Incluidos en el Contrato

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

- **S1. Suscripciones actuales:** consistente las suscripciones que actualmente 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 Subscription Production Sizing 1: 2 suscripciones
- Portal Gold Subscription Non-Production Sizing 1: 2 suscripciones
- Liferay DXP Subscription Gold Production Sizing 1: 3 suscripciones
- Liferay DXP Subscription 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 Subscription Gold Production Sizing 1: 3 suscripciones (1 al año)
- Liferay DXP Subscription Gold Non-Production Sizing 1: 3 suscripciones (1 al año)

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LICENCIAS LIFERAY</b>  <b>CONTRATO 37/2025</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

## 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.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LICENCIAS LIFERAY</b>  <b>CONTRATO 37/2025</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

**Niveles de servicio:**

- 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: Liferay 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

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LICENCIAS LIFERAY</b>  <b>CONTRATO 37/2025</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

### 3. Requisitos de Seguridad

El software ofertado se instalará en la propia red corporativa de Canal (on-premise).

El mantenimiento de las licencias le proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene por tanto que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas y/o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. de todos los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad en cuanto tengan conocimiento de ellos, posibles soluciones de contingencia (*workarounds*) mientras se libera el parche, *upgrade* o la nueva versión que las corrige, y la fecha estimada de éstos.
- Notificar también a Canal de Isabel II, S.A., M.P. la disponibilidad de los parches, *upgrades* o nuevas versiones de los productos proporcionados que solucionen los problemas detectados, sean de seguridad o no, incluyendo fechas de disponibilidad de dichos parches, *upgrades* o nuevas versiones, para la planificación de su implementación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LICENCIAS LIFERAY</b>  <b>CONTRATO 37/2025</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

## 4. Formato de las Especificaciones Técnicas

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

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio  
En la fecha y hora 14.04.2025 12:17:32 CEST

JEFE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez  
García  
En la fecha y hora 14.04.2025 12:45:54 CEST

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ  
GARCÍA  
En la fecha y hora 16.04.2025 08:54:15 CEST

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA