

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE DOCUMENTUM PARA LOS AÑOS 2027-2028

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
22 de diciembre de 2025



Í N D I C E

1.	OBJETO.....	3
2.	ALCANCE	3
3.	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	5
3.1	HORARIO DE ACTUACIÓN	5
3.2	NIVEL DE SERVICIO. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUD DE SOPORTE (SR).....	5
3.3	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	7
4.	GARANTÍA DEL SERVICIO	7

1. OBJETO

El objeto del presente documento es establecer, las prescripciones técnicas y condiciones específicas a las que deberá ajustarse la empresa que resulte contratista del presente concurso para la contratación del soporte necesario, actualizaciones de componentes, licencias y derechos de utilización de Documentum por parte de Metro de Madrid S.A. (en adelante Metro), gestionados por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

Metro cuenta como plataforma de gestión documental corporativa el producto DOCUMENTUM de la empresa **OpenText**. Esta plataforma está compuesta por el entorno de Documentum (Documentum propiamente dicho, Captiva y herramientas de tratamiento de imágenes).

2. 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 2 años.

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

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 dos años desde la formalización del contrato, que nunca será antes del 1 de enero de 2027.

UNID	DESCRIPCIÓN
1	Documentum Content Management Advanced Workflow (DAW), Transactions 250,000 Transactions Per Year
350	WEBTOP CLIENT ST Maintenance - Instance ID 32793950
350	CONTENT SERVER ST Maintenance - Instance ID 32793954
250	WEBTOP CLIENT ST Maintenance - Instance ID 39730243
1	CONTENT SERVER ST Maintenance
1	CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT Maintenance
120	WEBTOP CLIENT ST Maintenance - Instance ID 66549201
500	DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (501-1250)
1	MEDIA TRANSFORMATION SERVICES CORE
3	Content Trans Services Documents=ZA Maintenance
200	WEBTOP CLIENT ST Maintenance -Instance ID 79231020
200	CONTENT SERVER ST Maintenance - Instance ID 79231019
1	CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT Maintenance -Instance ID 79231017
250	CONTENT SERVER ST Maintenance - Instance ID 39730245
120	CONTENT SERVER ST Maintenance - Instance ID 68103729
1	CONTENT STORAGE SERVICES TB Maintenance - Instance ID 39866694
50	CONTENT SVCS FOR SAP ST Maintenance - Instance ID 23760764
2	DOCUMENTUM DEVELOPER STUDIO ST Maintenance -Instance ID 23760767

UNID	DESCRIPCIÓN
2	DOCUMENTUM ADMINISTRATOR ST Maintenance - Instance ID 23760766
1	Content Trans Services Documents=ZA Maintenance - Instance ID 164178950
1	DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (501-1250) -Instance ID 95198572
	DCTM ARCHIVE SERVICES FOR SAP Solutions=IA
1	Documentum Protect Anytime to replace for Prime Protect
1	Captiva Advance Zonal OCR 25 CPS per CL Maintenance Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318258
1	Captiva Std Srvr+Adv Recg 100K PPY Bndle Maintenance -Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318261
4	Captiva ScanPlus Module (Standard)=UB Maintenance -Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318259
1	CAPTIVASTD SVR + ADV RECOG 100K PPY Maintenance - Unique #: 98344- 12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318262
1	Captiva Export - NC=IA Maintenance -Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318257
1	Captiva ScanPlus Module (Premium)=UB Maintenance - unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318216
1	CAPTIVA ATTENDED CLIENT NC Maintenance - Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318265
10	INPUTACCEL ATTENDED CLIENT Maintenance -Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 99677534
9	CAPTIVA SERVER VOL+ADV RECOG+100K PPY=PA Maintenance Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318263
1	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) NC Maintenance -Unique #: 98344-12369 Unique Name: 108605 Instance ID 97318264
1	Captiva Std Srvr+Adv Recg 100K PPY Bndle Maintenance - Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442251
4	Captiva ScanPlus Module (Standard)=UB Maintenance - Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442517
1	CAPTIVA ATTENDED CLIENT NC Maintenance - Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442255
18	CAPTIVA SERVER VOL+ADV RECOG+100K PPY=PA Maintenance - Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442253
1	Captiva ScanPlus Module (Premium)=UB Maintenance - Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442246
1	CAPTIVASTD SVR + ADV RECOG 100K PPY Maintenance -Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442252
1	Captiva Export - NC=IA Maintenance -Unique #: 98528-12381 Unique Name: 107742 Instance ID 100442248

Se debe incluir el soporte extendido de la versión 23.2 desde el 01 de abril de 2028 a 31 de diciembre de 2028.

Se deberán proporcionar los siguientes servicios:

- 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.

3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

3.1 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 ha descrito anteriormente.


Cuando se detecte un fallo en el funcionamiento del código estándar de las aplicaciones de la Plataforma Documentum, se pondrá en conocimiento del contratista, mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica (El servicio de mantenimiento de las licencias de Documentum descritas en este pliego, se prestará mediante inserción en la página web de OpenText.), que proporcione el contratista. 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.

3.2 NIVEL DE SERVICIO. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUD DE SOPORTE (SR)

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


NIVEL DE SEVERIDAD	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. 	1 hora



NIVEL DE SEVERIDAD	DEFINICIÓN	EJEMPLOS	SLA (TIEMPO DE RESPUESTA)
		<ul style="list-style-type: none"> Impacto en el traslado de producción de tiempo crítico. 	
2	Grave: 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 (pérdida 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. 	2 horas
3	Normal: El performance del Cliente o grupo de trabajo de una función de trabajo no se ve considerablemente afectado.	<ul style="list-style-type: none"> El sistema de producción o de desarrollo detecta un fallo o un problema no crítico y surgen preguntas sobre el uso del producto. 	4 horas

Cada SR es clasificada por el soporte al cliente de OpenText de la siguiente manera:

- a) **Crítica:** Una SR será clasificada como crítica si el problema de rendimiento informado causa que el software amparado quede funcionalmente inservible e impide que el software amparado sea utilizado en Modo de producción.
- b) **Grave:** Una SR será clasificada como grave si el problema de rendimiento degrada en forma significativa el rendimiento de software amparado, o esencialmente restringe su uso del software amparado en un Modo de producción. La clasificación de Grave no incluye preguntas sobre el uso final y la configuración del software amparado.
- c) **Normal:** Una SR será clasificada como normal si el problema de rendimiento informado es una pregunta con respecto al uso final, la configuración del software amparado o un defecto menos en el software amparado que no limite sustancialmente su utilización del software amparado en el Modo de producción.



Como regla general, una SR para un sistema que no sea de producción se clasifica en un nivel inferior al de una SR idéntica para un sistema de producción.

En resumen, los tiempos de respuesta son:

- Para una SR clasificada como crítica: 1 hora.
- Para una SR clasificada como grave: 2 horas.
- Para una SR clasificada como normal: 4 horas.

3.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La empresa adjudicataria del contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el citado contrato.

4. GARANTÍA DEL SERVICIO

No se requiere expresamente un plazo de garantía del servicio, debido a que la naturaleza del propio servicio objeto del contrato incluye la reparación y corrección de fallos de los elementos que se averíen, sin límite de incidencias, es decir, incluidos aquellos elementos que previamente ya hayan sido objeto de reparación o corrección dentro del plazo de duración del contrato.