

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

## ***“MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE DOCUMENTUM-OPENTEXT”***

---

---



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE DOCUMENTUM-OPENTEXT” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO**

**ÍNDICE**

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL CONTRATO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 7.- COMPOSICIÓN, ORGANIZACIÓN Y DEDICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 8.- CALIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>CLÁUSULA 9.- EXIGENCIA DE CERTIFICACIÓN COMO PARTNER .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 10.- CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.</b>	<b>12</b>
<b>ANEXO 1. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DOCUMENTUM ACTUAL .....</b>	<b>13</b>
<b>ANEXO 2. LICENCIAS Y COMPONENTES A MANTENER DESPUES DE LA ACTUALIZACION .....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO 3. MODELO DE CURRICULUM VITAE .....</b>	<b>15</b>



## **CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26– (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen, en concreto, las siguientes:

d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.

e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.

La prestación de los precitados servicios conlleva la elaboración de los planes de sistemas de información y de las comunicaciones de la Comunidad de Madrid, así como la dotación, administración y mantenimiento de las infraestructuras que los soportan, lo que se realiza a través de la Subdirección General de Operaciones (en adelante SGO).

Entre otras herramientas, la Agencia dispone de la plataforma Open-Text Documentum que soporta la Gestión Documental, entre otros sistemas, del Consejo de Gobierno, Expedientes digitalizados de Vivienda, Sistema de Sugerencias y Quejas, Archivo Electrónico o Gestión de Proyectos de la Agencia y Gestión Procesal en el ámbito judicial. Dicha herramienta soporta sistemas de una elevada criticidad, teniendo en cuenta la importancia actual y futura de la gestión que resuelve para esta Agencia

Por ello, se hace necesario contar con una administración y soporte técnico del producto descrito, que posibilite una óptima operatividad y rendimiento de este, por ello la necesidad de proceder a la contratación del servicio de mantenimiento correctivo y evolutivo de las licencias de Documentum Opentext, de tal forma que permita la pronta resolución de incidencias, y la inclusión de nuevas funcionalidades que durante el periodo de ejecución del contrato puedan surgir.



## **CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es el mantenimiento y soporte en incidencias para las licencias Documentum-Opentext y los servicios profesionales del fabricante para la implantación de servicios asociados a la plataforma, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **CLÁUSULA 3. ALCANCE DEL CONTRATO**

La Agencia actualmente dispone de las siguientes licencias:

CONCEPTO	PRODUCTO	UNIDADES
Licencia	Documentum Platform	10.000
Licencia	Documentum WebTop	10.000
Licencia	Documentum Trusted Content Services Maintenance	2
Licencia	Content Trans Services Documents	
Licencia	DCTM xCP User Unlimited Apps	
Licencia	DCTM xCP DesignerDCTM xCP User Unlimited Apps	1
Licencia	Documentum Prime Protect	
Servicios	Asistencia Técnica y Transferencia de conocimiento	692 horas

## **CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO**

Para la consecución de los objetivos planteados se requiere:

### **MANTENIMIENTO Y SOPORTE**

#### **4.1 Mantenimiento correctivo:**

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las especificaciones indicadas en este apartado

- Niveles de prioridad:

Se tendrán en cuenta tres niveles de prioridad para calificar la criticidad de la incidencia:

- **Nivel 1. Severidad Alta.** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Nivel 2. Severidad Media.** Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
- **Nivel 3. Severidad Baja.** Degradación esporádica de la funcionalidad.



- **Tiempos máximos de respuesta:**

- El **tiempo de respuesta** se define como el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria realiza la primera comunicación, según los canales establecidos, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones correctivas a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo.

Para el cómputo de los tiempos máximos de respuesta a incidencias se tendrá en cuenta el horario de servicio establecido anteriormente. Quedando definidos de la siguiente manera:

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
1	2 horas
2	4 horas
3	16 horas

#### **4.2 Mantenimiento evolutivo:**

Formará parte del objeto del contrato, la actualización de productos y herramientas como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, o de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones, rendimientos, o como consecuencia de detección de un fallo de funcionamiento del software.

A tal efecto, el adjudicatario deberá:

- Informar a la Agencia de las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato, en el plazo máximo de un mes desde su liberación, momento a partir del cual la Agencia podrá disponer de estas nuevas versiones.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos objeto de mantenimiento.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.

En caso de que la actualización de productos y herramientas sea necesaria tras la detección de un fallo de funcionamiento del software, se tendrán en cuenta los mismos tres niveles de prioridad fijados para el servicio de mantenimiento correctivo para calificar la criticidad de una incidencia y el mismo horario de servicio establecido anteriormente.

#### **CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

Los servicios objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se relacionan:

##### **5.1 Soporte Técnico**

El Soporte Básico proporciona ayuda para la instalación y las operaciones de los productos de software de Administración de Contenido y facilita la resolución de problemas que no cuadran con el comportamiento documentado. El Soporte Básico para Administración de Contenido incluye:



- Centro de Soporte Electrónico web del fabricante. Se permitirá acceso a dicho entorno web de soporte (centro de soporte de software en línea) las 24 horas, los 7 días de la semana. Este acceso incluye soporte web integral, administración de casos y cuentas en línea y base de datos de conocimiento.
- Alertas Técnicas Proactivas. Las notas de soporte, actualizadas en el centro de Soporte Electrónico web del fabricante, ayudan a solucionar problemas relacionados con el uso y la administración del sistema de Administración de Contenido.
- Dos Contactos Técnicos Autorizados. El programa de Soporte Básico para Administración de Contenido admite dos contactos nombrados designados (que hayan completado la capacitación o tengan experiencia equivalente tanto en la administración de software de Documentum como en la configuración de su producto en especial) para enviar casos de soporte.
- Envío de Casos en Línea. El personal autorizado de la Agencia a tal fin, puede enviar casos, revisar el estado de los casos abiertos e intercambiar información con el ingeniero de soporte que trabaja en su consulta.
- Foros para los Clientes. A través de los diálogos en línea con otros clientes del proveedor de Documentum, es posible acelerar la resolución de los problemas técnicos y aumentar la productividad.
- Soporte Telefónico en la Franja Horaria Laboral. Se ofrece soporte telefónico para los problemas de alta prioridad y disponible durante las horas laborales locales normales.
- Versiones de software. Las versiones de software se ofrecen como una oferta conjunta con los programas de soporte básicos: Soporte Básico para Administración de Contenido y Soporte Prioritario. Las versiones de software incluyen todas las versiones de software, mejoras, optimizaciones y versiones mayores y menores publicadas durante los doce meses desde la fecha de ejecución del contrato. Se pueden renovar de manera anual una vez transcurrido dicho lapso.

## **5.2 Asistencia técnica y transferencia de conocimiento**

El adjudicatario deberá prestar, hasta un máximo de **692** horas de servicios profesionales del fabricante Opentext (identificados con SKU 1000012701 SKU-Platform Hourly Level 3-Arquitect), para los servicios de asistencia técnica, consultoría y desarrollo, que se describen a continuación, y que se requieran por la Agencia durante el plazo de ejecución del contrato. Para cada una de las tareas realizadas. El adjudicatario provisionara los entregables correspondientes a cada tarea realizada.

1. Revisión de salud de la plataforma de gestión Documental de la Agencia entorno de producción.
2. Diseño de arquitectura de alta disponibilidad y recuperación ante desastres.  
Realización del diseño y puesta en marcha de la arquitectura.
3. Soporte a la puesta en producción del diseño de arquitectura de alta disponibilidad y recuperación ante desastres en los sistemas en producción, estas tareas se realizarán en fin de semana, para la totalidad de la infraestructura del entorno de producción.
4. Ejecución de trabajos de soporte técnico presencial: Implicarán el desplazamiento y presencia de personal técnico del adjudicatario para la realización de tareas de soporte técnico



previamente planificada y aceptada por la Agencia. Se descontarán horas conforme al plan aceptado.

5. Soporte en general a solicitud de la Agencia y consultoría tecnológica.

Soporte general y ayuda en tareas de consultoría general frente a nuevas integraciones y/o soporte correctivo, evolutivo. Se descontarán horas conforme al plan aceptado.

6. Trabajos para migración de versiones de la plataforma de gestión Documental.

Ayuda en el estudio, estrategia y tareas de migración de versiones de Documentum. Se descontarán horas conforme al plan aceptado.

7. Trabajos para la migración de versiones y repositorios en entornos de producción en fines de Semana. Tareas de migración de versiones de Documentum para la totalidad de los repositorios en producción, estas tareas se realizarán en fin de semana. Se descontarán horas conforme al plan aceptado.

8. Estudio de problemas de rendimiento de aplicaciones desarrolladas por la Agencia.

Análisis de rendimiento de aplicaciones custom desarrolladas por la agencia. Se descontarán horas conforme al plan aceptado.

9. Trabajos de revisión de Seguridad.

Revisión de la seguridad de nuestra plataforma de gestión documental, en términos de control de acceso, roles y perfiles implementados, cifrado de la información, trazabilidad y auditoría y bastionado de la plataforma según recomendaciones de fabricante. Se descontarán horas conforme al plan aceptado.

10. Transferencia de Conocimiento en la nueva plataforma de gestión documental hacia los administradores de Documentum en Madrid Digital, en particular en todas aquellas tareas de administración, configuración y explotación que se realizan de forma diferente en la versión a la que se está evolucionando.

Y en general a cualquier tarea o actividad no descrita en este apartado de administración, configuración, rendimiento o puesta en producción, para el cual la agencia tenga la necesidad de servicio, siempre y cuando no se hayan agotado las horas de servicio disponibles.

Las horas anuales no consumidas, se podrán usar en el año siguiente, acumulándose a las del siguiente año, durante toda la duración del contrato, tramitándose el reajuste del importe de las anualidades del contrato.

### **5.3 Transferencia tecnológica y comprobación del nuevo entorno Productivo.**

La empresa adjudicataria, deberá entregar la documentación suficiente y normalizada, según los estándares de la Agencia, para garantizar la correcta transferencia del conocimiento sobre las tareas realizadas durante la actualización, infraestructuras montadas y configuraciones aplicadas en los entornos al equipo de Tecnología de Madrid Digital. Así mismo, deberán revisar el correcto funcionamiento del nuevo entorno durante los primeros días de su funcionamiento y dar el soporte necesario para solventar las dudas que sobre el funcionamiento de la nueva versión de la plataforma pudieran surgir.

### **5.4 Transferencia del Conocimiento.**

Durante el plazo de ejecución del contrato, el adjudicatario deberá realizar un Plan de Traspaso del Conocimiento hacia el personal interno que Madrid Digital designe, en el que se encuentren las tareas de administración de sistemas Documentum, configuración, puesta en marcha y migración de versiones.



## **CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

La Agencia como responsable del proyecto se encargará del seguimiento y control de su ejecución. El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el Responsable del Servicio del adjudicatario y el Responsable del Contrato que la Agencia designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto. Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

Esta actividad comprende desde el inicio de la ejecución del contrato hasta el final del contrato. Para ello al menos se definirán los órganos de gobierno que se exponen a continuación y que quedarán establecidos durante el primer mes de contrato.

El **Comité Estratégico**, estará integrado por personal ejecutivo de la Agencia y del adjudicatario del contrato, así como algún otro recurso que la Agencia determine.

Los objetivos de este comité serán:

Definir la estrategia y líneas de actuación, supervisando el correcto despliegue a todos los niveles de cada organización;

- Tomar decisiones del más alto nivel con respecto al Contrato, así como la resolución de conflictos escalados.
- Patrocinar el cambio organizativo y cultural derivados de los servicios objeto de este contrato.
- Decidir sobre la ejecución de las penalizaciones comunicadas por el Comité Operativo.

Este comité se reunirá con una periodicidad *semestral*, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria, como en caso de traslado de posibles penalizaciones.

Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el contratista entregará un informe de seguimiento táctico que recoja todo lo relacionado con la situación actual de los trabajos a realizar. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de 48 horas.

El **Comité Operativo o de Seguimiento**, formado por el responsable de contrato de la Agencia y el responsable del servicio del adjudicatario, así como todo recurso técnico o funcional que por ambas partes se considere necesario.

Las funciones de este comité serán:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos por parte del Responsable del Servicio y del Responsable del Contrato de la Agencia, incluyendo los aspectos funcionales, técnicos y de Implantación del contratista.
- Aprobación y/o denegación de las peticiones de propuestas técnicas de incorporación de actualizaciones.
- Facilitar al Comité Estratégico cualquier información que le sea solicitada.



- Identificar, aprobar y planificar la ejecución de las Acciones de Mejora.
- Determinar si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas y trasladarlo al Comité Estratégico.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del contratista entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual de los trabajos objeto del pliego, (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos,...), implantaciones, aspectos técnicos y de los objetivos que se prevén en el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de 48 horas.

El Comité Operativo se reunirá inicialmente con una periodicidad *mensual*, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria.

El Responsable del Contrato de la Agencia ejercerá de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del trabajo contratado, teniendo en cuenta el presente pliego y demás documentos del contrato.

Cuando la Agencia lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités, podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados.

## **CLÁUSULA 7. COMPOSICIÓN, ORGANIZACIÓN Y DEDICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia un equipo con la cualificación y el perfil técnico mínimos, que a continuación se detalla, cuyo cumplimiento, habrá de acreditar el adjudicatario.

**Todos** los componentes del equipo deberán tener perfecto conocimiento de la lengua española a nivel oral y escrito.

### **I. Composición del equipo de trabajo**

#### **Estructura**

La estructura del equipo la definirá el licitador teniendo en cuenta los grupos de actividades y contenidos que se especifica en este pliego.

El adjudicatario de este pliego asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador de los trabajos a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicios señalados en el presente pliego.

La Agencia quiere resaltar la importancia que otorga a la implicación del adjudicatario en el desarrollo de los trabajos, por ello considera un factor clave para el éxito del proyecto que se pretende contratar, una adecuada dimensión del equipo.

El equipo de trabajo que desarrollará los servicios que se facturarán con cargo a la cuota variable deberá estar constituido a lo largo de toda la vida del contrato por los siguientes perfiles:

- Consultor Documentum Senior
- Administrador de sistemas Documentum Senior



## **Actividad profesional**

Los requisitos en cuanto a actividad profesional mínima de los perfiles anteriores que se considera adecuado para la prestación de los servicios requeridos en este proyecto son:

- **Consultor Documentum Senior.**

Haber participado como arquitecto de sistemas en sistemas de Documentum, durante al menos 6 años, habiéndose realizado esta actividad en los últimos 5 años, y en particular en migración de versiones de Documentum a la versión 7 y en arquitecturas de alta disponibilidad de Documentum.

- **Administrador de Sistemas Documentum Senior.**

Haber participado como Técnico de Sistemas en operaciones de sistemas Documentum, durante al menos 6 años, habiéndose realizado esta actividad en los últimos 5 años, y en particular en migración de versiones de Documentum a la versión 7 y en arquitecturas de alta disponibilidad de Documentum.

Cualquier otra actividad que se estipule o se acuerde durante la ejecución del proyecto.

## **Certificaciones**

Los recursos que formen parte del equipo base o mínimo, deberán estar certificados por Documentum en:

- Content Management Foundation o Documentum o D7 Consultant Certification
- System Administrator, Content Management System Administration Specialist o Documentum D7 Administrator Certification
- Content Management Web Application Programming Specialist o Documentum D7 Developer Certification
- Technology Architect, Content Management Application Architecture Specialist

## **Responsable del Servicio**

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia y se encontrará en permanente contacto con el personal de la Agencia designado por la Dirección de la Agencia.

Con carácter previo a la adjudicación del contrato, el licitador propuesto como adjudicatario aportará el currículum vitae del Responsable del Servicio, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional) según el modelo reflejado en el Anexo III al presente pliego.

El **Responsable del Servicio** ante la Agencia deberá tener la siguiente cualificación técnica:

- Actividad Profesional mínima: Se deberá acreditar, al menos, cinco años de actividad profesional realizando labores de migración de versiones de gestor Documental Documentum, por lo menos una migración a la versión 20 de Documentum-Opentext.

El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este Responsable, realizará, entre otras, las siguientes tareas:



- **Coordinar el apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Gestionar la planificación** de las peticiones de puesta en producción de aplicaciones que realicen a la unidad las diferentes Áreas o Direcciones de la Agencia.
- **Impartir con exclusividad instrucciones específicas** sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término el servicio.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asumir la responsabilidad final** del correcto funcionamiento del sistema.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario** destinado a atender los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.
- **Hacer que se documenten** correctamente todos y cada uno de los trabajos del sistema de puesta en producción de aplicaciones.
- **Recibir en su caso los partes de incidencias** que se produzcan y que sean emitidos por los integrantes del equipo humano destinado a atender los servicios objeto del contrato.
- **Realizar y ejecutar** cada uno de los diferentes tipos de puesta en producción de aplicaciones solicitados, según las circunstancias o dificultad del trabajo a realizar así lo requiera.
- Como mínimo **trimestralmente**, y cuando sea requerido por la Agencia, mantener con el responsable del sistema una **reunión** para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del mes siguiente a la misma e **informar** sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas, emitiendo al efecto los informes de seguimiento del servicio.
- **Preparar el material necesario** para los comités estratégico y operativo.
- **Realizar las actas** de dichos órganos de gobierno.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de puesta en producción de aplicaciones, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.

## **CLÁUSULA 8. CALIDAD**

Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

Durante el desarrollo de los trabajos la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. A tal fin, la Agencia podrá incorporar al proyecto los recursos que considere oportunos para garantizar su correcta ejecución



## **CLÁUSULA 9. EXIGENCIA DE CERTIFICACIÓN COMO PARTNER**

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar acreditación vigente como **Partner Autorizado de OPENTEXT** para la prestación de los servicios de mantenimiento en tecnología **DOCUMENTUM**, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el período de ejecución del presente contrato.

## **CLÁUSULA 10. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.**

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

**madriddigital.sistemas@madrid.org**

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº CUESTIÓN	CLÁUSULA / APARTADO	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
1				
2				

*El Director de Sistemas*

F. mado d g almen e po MOZO CUADRADO DANIEL  
Fecha 2024 06 06 09 10

*Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado*



## **ANEXO 1. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DOCUMENTUM ACTUAL**

A continuación, se expone una relación con las instalaciones más relevantes en el momento actual, módulos y versiones.

### **Productos y versiones de la plataforma Documentum**

- Documentum ContentServer 6.7SP2 sobre plataforma Linux

Contando con 12 repositorios en producción.

- Documentum ADTS 6.7SP2 Sobre plataforma Windows
- Documentum Webtop 6.7SP2 sobre plataforma tomcat ( Linux )
- Documentum DA 6.7SP2 sobre plataforma tomcat ( Linux )
- Documentum Xplore 1.3 sobre plataforma Linux
- Documentum Process Engine 6.7Sp2
- BBDD oracle 11gr2 ( Solaris – Sparc )



## **ANEXO 2. LICENCIAS Y COMPONENTES A MANTENER DESPUES DE LA ACTUALIZACION**

### **RELACIÓN DE LICENCIAS**

El producto objeto de mantenimiento y el número de licencias de Documentum, son los que a continuación se detallan:

<b>PRODUCTO</b>	<b>UNIDADES</b>
Documentum Platform	10.000
Documentum WebTop	10.000
Documentum Trusted Content Services Maintenance	2
Content Trans Services Documents	
DCTM xCP User Unlimited Apps	
DCTM xCP DesignerDCTM xCP User Unlimited Apps	1
Documentum Prime Protect	



### ANEXO 3. MODELO DE CURRICULUM VITAE

Categoría ofertada	
Apellidos y nombre	
Empresa de pertenencia	

#### Antigüedad en la empresa, antigüedad en la categoría y experiencia TIC

EMPRESA	CATEGORÍA	F-ALTA	F-BAJA	ACTIVIDAD INFORMÁTICA

#### Formación en tecnologías de la Información y Consultoría

CURSO	EMPRESA	HORAS	F-INICIO

#### Certificaciones en tecnología y operaciones en Documentum

CERTIFICADO (*1)	FECHA OBTENCIÓN

#### Titulación académica

TÍTULO ACADÉMICO	CENTRO	AÑOS	F-EXPED	TIC



### **Experiencia Profesional**

PROYECTO	PERFIL (*2)	F-INICIO	F-FIN	ORGANIZACIÓN	CONTENIDO DEL TRABAJO	FUNCIONALIDAD(*3)	TECNOLOGÍA(*3)

(\*1) Deberá adjuntar fotocopias de las certificaciones que se enumeren en este apartado.

(\*2) En un mismo proyecto, puede haber trabajado en diferentes perfiles.

(\*3) Funcionalidad y Tecnología se refiere a los módulos funcionales y tecnologías con los que ha trabajado por cada proyecto

