PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de la suscripción de

Liferay DXP Enterprise Edition

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2021/01194

Araba kalea, 45 – 01006 VITORIA-GASTEIZ
Tfnoa. 945006000
www.osakidetza.euskadi.eus

Índice

Página

1. OBJETO DEL CONTRATO 3
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 3
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 3
2.2. Alcance del contrato 3
2.2.1. Servicio de actualizaciones 4
2.2.2. Servicio de soporte 4
3. LOTE 5
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES 6
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 7
6. VARIANTES TÉCNICAS 8
7. MUESTRAS 9
8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO 10
9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO 11
10. EJECUCIÓN 12

1. OBJETO DEL CONTRATO

Osakidetza está utilizando la solución Liferay DXP Enterprise Edition como sistema de gestión de contenidos para el diseño de la nueva Carpeta de Salud de Osakidetza.

Liferay es la tecnología de CMS más extendida en España, donde cuenta con la mayor base instalada de clientes especialmente en la Administración Publica, con múltiples referencias contando con casos de uso que cubren todos los ámbitos de gestión y personalización de sitios web para facilitar la creación de nuevas aplicaciones y personalizaciones específicas.

El objeto del presente contrato es la suscripción del producto Liferay DXP Enterprise Edition.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1. ORGANIZACIONES IMPLICADAS O LUGAR DE PRESTACIÓN Y/O EJECUCIÓN

La adquisición de la suscripción se prestará para toda la red de Osakidetza.

2.2. ALCANCE DEL CONTRATO

Se requiere la adquisición de las suscripciones necesarias que incluyen los siguientes productos:

- 2 Suscripciones Gold (Sizing 1) de Liferay DXP – Entorno producción
- 1 suscripciones Gold (Sizing 1) de Liferay DXP – Entorno Backup.
- 2 Suscripciones Gold (Sizing 1) de Liferay DXP – Entorno no producción

Consideraciones:

- La suscripción Liferay DXP incluye licencias de desarrollador accesibles a través del Portal de Clientes durante el período de suscripción. Cada licencia de desarrollador concede derecho al Cliente a usar Liferay Digital Enterprise Solution con Fines de Desarrollo únicamente en un puesto de desarrollo y para hasta diez únicas direcciones IP.

La suscripción Gold incluye:

- Código fuente y binarios: Acceso al código fuente y binarios disponibles con carácter general en el Portal de Clientes de Liferay (que podría no ser la totalidad del código fuente y binarios) para todas las versiones adquiridas de Liferay DXP.
- Funcionalidades, plugins y herramientas disponibles en exclusividad para clientes de Liferay DXP
- 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

2.2.1. Servicio de actualizaciones

Deberá incluir como mínimo:

- Versiones de Liferay DXP.
- Acceso a Service Packs/Releases de mantenimiento.
- Actualizaciones y parches.
- Releases de emergencia.

2.2.2. Servicio de soporte

Se requiere el Servicio de soporte Gold, que deberá incluir como mínimo:

- Número ilimitado de reporte de incidencias
- Soporte telefónico y online 24x7
- Resolución y tiempos de respuesta.

Nivel de Gravedad	Horario del Centro de Soporte	Tiempos de Acuse de Recibo
1	24x7	4 horas hábiles
2	08.00 – 18.00	1 día hábil
3	08.00 – 18.00	2 días hábiles

- Incidencias de Nivel 1 (“Incidencias Altas”) Se entiende por Incidencia de Nivel 1 aquella en la que el sistema de producción se viera gravemente afectado o interrumpido totalmente, o las operaciones del sistema o cualesquiera aplicaciones críticas resultaran inoperables, o cualesquiera aplicaciones críticas

vinieran experimentando interrupciones de carácter material de tal naturaleza que las aplicaciones en cuestión resultaran imposibles de operar.

- Incidencias de Nivel 2 ("Incidencias Normales") Se entiende por Incidencia de Nivel 2 aquella en la que el sistema funcionara con limitaciones en sus características, o fuera inestable y sufriera interrupciones periódicas, o las aplicaciones esenciales, si bien no hubieran dejado de funcionar, experimentaran graves interrupciones.

- Incidencias de Nivel 3 ("Incidencias Bajas"): Se entiende por Incidencia Menor aquélla en la que el sistema fuera completamente funcional, si bien se apreciaran errores que no afectan a la usabilidad del sistema.

Tipos de consultas e incidencias cubiertas:

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

- Soporte a la configuración del producto (cambios en ficheros de propiedades, ficheros XML o via 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).

- Acceso a parches/releases de emergencia.

- Soporte a incidencias y garantía de prestación de servicios de manera profesional y diligente por personal cualificado para la resolución de bugs si se encontrase alguno en:

    a) Todas las funcionalidades de Liferay DXP y los portlets incluidos de serie.
    b) Plugins oficiales

3. LOTE

No.

4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES

No.

5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

No aplica

6. VARIANTES TÉCNICAS

No.

7. MUESTRAS

No.

8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

No aplica

9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

No aplica.

10. EJECUCIÓN

No aplica.

Documento firmado por: NICOLAS FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 19.05.2021 09:58:57 CEST