DonostiaTIK
Txomin Agirre, 6 | Tel. 010 - 943481800 |
20018 Donostia / San Sebastián

LIFERAY DXP ENTERPRISE EDITION LIZENTZIAK BERRITZEKO HORNIDURAREN LIZITAZIOA PROZEDURA IREKIAREN BIDEZ EGITEA ARAUTUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR EN LA LICITACION MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA EL SUMINISTRO DE LA RENOVACION DE LICENCIAS LIFERAY DXP ENTERPRISE EDITION

Kontratuaren xedea Liferay DXP lizentziak berritzeko hornidura da, eta horren barnean laguntza, mantentze lanak eta legezko bermea ere egongo dira.

El objeto del contrato es el suministro para la renovación de licencias Liferay DXP junto con el soporte, mantenimiento y garantía legal de las mismas.

ABIABURUA

Donostiako Udalak eta zenbait udal erakundek Liferay erabiltzen dute 2010az geroztik, hainbat webgunetarako atarien software kudeatzaile gisa.

SITUACIÓN DE PARTIDA

El Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián y algunas entidades municipales llevan desde 2010 utilizando Liferay como software gestor de portales para diversas páginas web.

A) SOLUZIOAREN EZAUGARRI TEKNIKOAK

Ingurune baterako (Internet) harpidetzak, **hiru urterako:**

- Liferay DXPren harpidetza bat: sizing 1, GOLD, produkzio-ingurunea.
- Liferay DXPren bi harpidetza: sizing 1, GOLD, produkziokoa ez den ingurunea.

Sizing 1 motako harpidetza bakoitzean, Liferay DXP hedatu daiteke, berez, gehienez zortzi nukleo dituen zerbitzari fisiko edo

A) CARACTERISTICAS TECNICAS DE LA SOLUCION

Suscripciones para un entorno (internet) con duración de **3 años**:

- 1 suscripción Lifray DXP, sizing 1, GOLD entorno de producción.
- 2 suscripciones Liferay DXP, sizing 1, GOLD entorno no producción.

Cada suscripción de tipo Sizing 1 por defecto permite el despliegue Liferay DXP en un

birtual batean.

Liferay Digital Experience Platform-en (DXP) harpidetzarekin, hau guztia lortzen da:

• Liferay Digital Experience Platformen (DXP) iturburu-kodea eta kode bitarrak, bertsioak argitaratu ahala.

• Liferay Digital Experience Platformen (DXP) bezeroek soilik erabil ditzaketen funtzionalitateak, pluginak eta tresnak; esate baterako, LiferayDeveloper Studio, Audience Targeting, LiferayPush eta LCS.

Erosten diren lizentziek betiko iraungo dute.

1. Eguneraketa zerbitzuak:
Gutxienez, hau sartuko da:

- Liferay DXPren bertsioak.
- Mantentze lanetarako zerbitzu paketeak eta argitalpenak.
- Eguneraketak eta adabakiak.
- Segurtasun adabakiak edo larrialdietarako argitalpenak.

* Liferay Digital Experiencen akatsik topatzen bada eta produkzioko instalazioari larri eragiten badio, argitalpen espezifikoa sortu beharko da arazoa lehenbailehen konpontzeko, mantentze lanen hurrengo argitalpenera itxaron gabe.

2. Fabrikatzailearen laguntza zerbitzuak:

Liferayk GOLD mailako laguntza emango du, zerbitzu maila hauekin bat etorriz:

- Gorabeherak mugarik gabe jakinarazi ahal izatea
- Telefono bidezko laguntza, 8 orduz 5 egunetan zehar
- Onlineko laguntza, 24 orduz 7 egunetan zehar

servidor físico o virtual con 8 cores como máximo.

La suscripción a Liferay Digital Experience Platform (DXP) ofrece acceso a:

• Al código fuente y binarios de Liferay Digital Experience Platform (DXP) de las versiones que se vayan publicando.

•Funcionalidades, plugins y herramientas disponibles en exclusividad para clientes de Liferay Digital Experience Platform (DXP) (por ejemplo, LiferayDeveloper Studio, Audience Targeting, LiferayPush,LCS,etc.).

Las licencias compradas serán perpetuas.

1. Servicios de actualizaciones:
Deberá incluir como mínimo:

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

* En caso de encontrarse un defecto en Liferay Digital Experience que afecta de forma grave a la instalación en producción, se deberá crear una release específica para resolver el problema lo antes posible, sin necesidad de esperar a la siguiente release de mantenimiento.

2. Servicios de soporte del fabricante.

Liferay proporcionará un nivel de soporte GOLD de acuerdo a los niveles de servicio que se indican a continuación:

- Número ilimitado de reporte de incidencias
- Soporte telefónico 8x5
- Soporte Online 24x7

- Arazoak konpondu eta erantzuteko denborak:

Larritasun maila	Arreta ordutegia	Erantzuteko denborak
1	09:00-18:00	Lau lanordu
2	09:00-18:00	Lanegun bat
3	09:00-18:00	Bi lanegun

1. larritasun maila:

a) produkzio sistemari larri eragin zaio edo erabat eten da.
b) sistemako eragiketak edo ezein aplikazio kritiko ez dabiltza.
c) ezein aplikazio kritiko modu materialean eten egiten da eta, horren eraginez, dena delako aplikazioa ez dabil.

2. larritasun maila:

a) sistema badabil, baina ezaugarriak mugatuta daude.
b) sistema ezegonkor dabil eta aldian behin eteten da.
c) oinarrizko aplikazioak badabiltza, baina modu larrian eteten dira.

3. larritasun maila:

a) sistema badabil era funtzionalean, baina erabilgarritasunari eragiten ez dioten erroreak antzematen dira.

Laguntza motak eta erantzuteko denborak:

WEB bidezko laguntza	
Bezeroaren ataria	BAI
Ezagutza basea	BAI
Txartelak egiteko sistema	BAI
Erantzuteko denbora gehienez	Lanegun bat
Telefono bidezko laguntza	
Eskualdeko merkataritza ordutegia	BAI

- Resolución y tiempos de respuesta.

Nivel de gravedad	Horario de atención	Tiempos de Respuesta
1	09:00 – 18:00	4 horas hábiles
2	09:00 – 18:00	1 día hábil
3	09:00 – 18:00	2 día hábiles

Nivel de gravedad 1:

a) el sistema de producción se viera gravemente afectado o interrumpido totalmente.
b) las operaciones del sistema o cualesquiera aplicaciones críticas resultaran inoperables.
c) cualesquiera aplicaciones críticas vinieran experimentando interrupciones de carácter material de tal naturaleza que las aplicaciones en cuestión resultaran imposibles de operar.

Nivel de gravedad 2:

a) el sistema funcionara con limitaciones en sus características
b) fuera inestable y sufriera interrupciones periódicas
c) las aplicaciones esenciales, si bien no hubieran dejado de funcionar, experimentaran graves interrupciones.

Nivel de gravedad 3:

a) el sistema fuera completamente funcional, si bien se apreciaran errores que no afectan a la usabilidad del sistema.

Tipos de soporte y tiempos de respuesta:

Soporte basado en la WEB	
Portal del cliente	SI
Base de conocimientos	SI
Sistema de emisión de tickets	SI
Tiempo máximo de respuesta	1 día laborable
Soporte telefónico	
Horario comercial regional	SI
Soporte 8x5	SI

Laguntza 8 orduz 5 egunetan	BAI
Erantzuteko denbora gehienez	Bi lanegun
Kontaktuak	2

Tiempo máximo de respuesta	2 días laborables
Contactos designados	2

Arreta emango da gorabehera hauek sortzen direnean:

• Produktua instalatzeko laguntza (baita Liferayren konfigurazioa ere, disponibilitate handiko inguruneetan, klusterra).
• Produktua konfiguratzeko laguntza (aldaketak propietateen fitxategietan, XML fitxategietan edo web erabiltzaileen interfazearen bitartez).
• Produktuaren dokumentazioari buruzko informazio gehiago ematea (gorabeherak edo zalantzak instalazioari eta konfigurazioari buruzko dokumentazioa dela eta).
• Larrialdietarako adabakiak edo argitalpenak (laguntza mailaren arabera).
• Laguntza gorabeherak sortzen direnean eta, erroreak agertuz gero, konponduko direlako bermea:
◦ Liferay Portal-en eta saileko portlet guztien funtzionalitateetan.
◦ Plugin ofizialetan.

Deben de incluirse la atención a los siguientes tipos de incidencias:

• 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 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).

• Acceso a parches/releases de emergencia (dependiendo del nivel de soporte)
• 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

3. Enpresa esleipendunaren laguntza zerbitzuak:

Enpresa esleipendunak lizentziak erregistratu beharko ditu, fabrikatzaileak izapide hori egiteko eskatuz gero.

Halaber, lehen mailako laguntza edo lehen laguntza emango die DonostiaTIKeko teknikariei.

Eta fabrikatzailearekin hitz egiteko zerbitzua, gorabeherak konpondu behar direnean.

3. Servicios de soporte de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria tendrá que realizar el trámite de registro de las licencias que requiera la empresa fabricante.

Dar soporte de primer nivel o primera asistencia para los técnicos de DonostiaTIK.

Y servicio de interlocución con el fabricante para la resolución de incidencias.

B) INFORMAZIOA ETA DOKUMENTAZIOA ESKUALDATZEA

Kontratuan jasotako lanak gauzatu bitartean, esleipendunak konpromisoa izango du, une oro, DonostiaTIKek izendatutako pertsonek eskatutako informazio eta dokumentazio guztia emateko, haiek ere jakin dezaten lanak nola doazen edo sor daitezkeen behin-behineko arazoak zein diren eta erabilitako teknologiak, metodoak eta tresnak zein diren.

B) TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por DonostiaTIK toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas.

C) INFORMAZIO KONFIDENTZIALA

Esleipendunak ezinbestez gorde edo erabat isilpean gordetze beharko du kontratua betetzearen ondorioz ezagututako zeinahi datu; batik bat, datu pertsonalak badira. Eta ezingo ditu horiek kopiatu, ezta agiri honetan jaso gabeko bestelako helburu batekin erabili edo hirugarrenei utzi ere, nahiz eta gordetzeko soilik izan.

C) CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación

Donostia, 2021eko irailaren 9a
San Sebastián, a 9 de septiembre de 2021

DONOSTIATIK-EKO KUDEATZAILEA
EL GERENTE DE DONOSTIATIK

Sin./Fdo.: Eduardo Fernández Rodríguez.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado digitalmente :
Eduardo Fernandez Rodriguez (09/09/2021 15:57 CEST)
Egiaztatzeko / Verificación : https://www.donostia.eus/scve
Eskaera kodea / Código de petición : 7de7a288-f711-4506-96b3-6d7e00b923d6