PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA PARA SOPORTE ANUAL DE LAS LICENCIAS DE LIFERAY PORTAL ENTERPRISE EDITION QUE SOPORTA LA PLATAFORMA COLABORA DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

Índice de contenido

1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....3
2 DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO.....3
3 PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.....4
4 GARANTÍA Y MANTENIMIENTO.....4

1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

La Consejería de Educación dispone de licencias del software LIFERAY PORTAL ENTERPRISE EDITION para prestar servicios, via web, tanto internos como al profesorado en general.
Dos licencias del mencionado software se utilizan para soportar la plataforma que aloja los servidores de producción del entorno colaborativo web (COLABORA) que sustenta las funciones de las redes del profesorado. Dicha instalación está implementada en alta disponibilidad.
Así mismo la Consejería dispone de dos licencias del mismo software para el entorno de Pre-producción que permite tener replicada la instalación de producción para poder implementar y probar tanto nuevos desarrollos como la corrección de incidencias sin afectar a los usuarios del sistema.
Dada la criticidad de dicho sistema, se requiere la adquisición de un soporte anual sobre el producto software que mantenga convenientemente actualizado el producto y que solvente las incidencias que puedan surgir sobre el mismo. En la actualidad, la Consejería no dispone de soporte técnico especializado para este sistema, por lo que para mantener en producción el sistema, con sus más de 8000 comunidades activas, es necesario contar con un soporte especializado del fabricante del mismo, y por tanto usar el software LifeRay Portal Enterprise Edition en lugar de la versión Community Edition.
La justificación del uso de la plataforma LifeRay Portal Enterprise Edition y no de otras plataformas de gestión de entornos colaborativos Software Libre como el propio Liferay Portal Community Edition o ELGG se basa en los siguientes puntos:

1.- La Consejería tendría que asumir un coste de desarrollo muy elevado para garantizar la fiabilidad del Software Libre (como ejemplo, la versión community de Liferay tiene gran cantidad de bugs en sus portlets de presentación) .

2.- La Consejería ha invertido en los últimos años mucho esfuerzo y dinero en el desarrollo de componentes "portlets" de generación automatizada de comunidades (se crean más de 2.000 comunidades al año en base a acciones formativas censadas en Séneca y se inscriben más de 20.000 profesores desde Séneca en dichas comunidades, también de forma automatizada, con perfiles y roles en función de la temática formativa solicitada por dicho profesor creando redes profesionales del profesorado) que el pasar a otra plataforma colaborativa con otra tecnología (por ejemplo php) implicaría un nuevo esfuerzo y un retraso costosísimo e inasumible. Se destaca también que adicionalmente se dispone de otros conjuntos de portlets que extienden la funcionalidad del propio software Liferay Portal y que también habría que volver a desarrollar."

El objetivo de la presente licitación es, por tanto, adquirir un soporte anual sobre las dos licencias de producción y las dos licencias de pre-producción del software LIFERAY 6.2 ENTERPRISE EDITION para la Consejería de Educación para su plataforma COLABORA.

2 DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO

Se requiere adquirir soporte sobre las 4 licencias (2 de Producción y 2 de Pre-Producción) de LIFERAY PORTAL ENTERPRISE EDITION de la Consejería de Educación. La validez del soporte debe comenzar el 17 de diciembre de 2018 y tener una validez o garantía de como mínimo un año de duración.
Para las licencias que posee la Consejería, el adjudicatario proporcionará, **como mínimo**, el nivel de soporte de fabricante actualmente denominado *Gold*. Las características de dicho soporte se indican a continuación:

- Acceso al código fuente y binarios para todas las versiones adquiridas de Liferay Portal Enterprise Edition.
- Funcionalidades, plugins y herramientas disponibles en exclusividad para clientes de Liferay Portal Enterprise Edition .
- Acceso, a través de un portal web para clientes, a descargas de todas las versiones y services packs de Liferay, así como instrucciones para realizar las actualizaciones y noticias de interés.
- Servicio de actualizaciones mediante service packs periódicos. Adicionalmente se proporcionará acceso a parches de seguridad o releases de emergencia en caso de que sea necesario.
- Número ilimitado de reporte de incidencias, con soporte telefónico 8x5 y soporte on-line 24 x 7 con tiempo de respuesta de 4 horas en horario laboral.
- Dentro del soporte se deberá incluir 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).
    - 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, así como en los plugins oficiales.

3 PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán incluir información sobre el nivel de soporte ofertado, detallando los servicios prestados asociados a dicho nivel de soporte.

4 GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El plazo de garantía del presente suministro será será de 1 año contado a partir de la recepción del mismo.

EL JEFE DE SERVICIO DE INFORMÁTICA

Fdo.: Julio Zabala Silva