

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA
LA CONTRATACIÓN DE SOPORTE OPENTEXT PROTECT ANYTIME DEL
SOFTWARE DOCUMENTUM, ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN, SOPORTE DE PRIMER
NIVEL, ADAPTATIVOS Y EVOLUTIVOS SOBRE LA PLATAFORMA DOCUMENTUM
DE LA CÁMARA DE ESPAÑA. (EXPEDIENTE Nº 251/2019)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO**
- 2. DURACIÓN**

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 4. CERTIFICACIONES**
- 5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**
- 6. EQUIPO DE TRABAJO**

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

- 7. CONTROL Y SEGUIMIENTO**
- 8. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS**

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento convocado por la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante, la Cámara de España) es permitir la contratación de soporte Opentext Protect Anytime del software Documentum y servicios de actualización de versión, soporte de primer nivel, adaptativos y evolutivos sobre la plataforma Documentum de la Cámara de España, por un periodo de cuarenta y seis (46) meses, ofreciendo, en el caso de ambos lotes, la cobertura necesaria desde el 01/03/2020 al 31/12/2023.

1.1. Antecedentes

La Cámara de España es una Corporación de derecho público, creada a instancias de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, en sustitución del anterior Consejo Superior de Cámaras de Comercio, es el órgano de representación y coordinación de todas las Cámaras de Comercio territoriales, ante instancias estatales e internacionales, y tiene encomendada por Ley la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria, los servicios y la navegación, así como la prestación de servicios a las empresas que ejerzan las indicadas actividades.

La Cámara de España desempeña asimismo una labor activa como órgano consultivo y de colaboración con la Administración General del Estado, responsabilizándose del diseño y ejecución de los planes camerales de competitividad y de internacionalización de la empresa española.

La Cámara de España está designada como Organismo Intermedio para la gestión de fondos europeos en el Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020, en el Programa Operativo de Empleo Juvenil y en el Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación. Dichos fondos europeos se materializan en la puesta en marcha de programas dirigidos, principalmente, a jóvenes sin empleo, emprendedores, autónomos y pymes, que la Cámara de España ejecutará en colaboración con la red nacional de Cámaras de Comercio.

En el desempeño de sus labores como Organismo Intermedio para la gestión de fondos europeos la Cámara de España cuenta con una serie de portales y aplicaciones de soporte tecnológico orientadas a lograr la consecución de los objetivos específicos marcados en cada programa, así como aplicaciones transversales necesarias para la supervisión, evaluación, gestión financiera, verificación y auditoría del conjunto de programas.

En este contexto la Cámara de España dispone de un plan de sistemas de información, relativo a la gestión y control de programas cofinanciados con fondos FEDER y FSE que se ejecutarán durante el periodo 2014-2020, identificándose una serie de actuaciones que la CCE precisa acometer para cumplir con las exigencias establecidas por la

normativa europea de aplicación y con las directrices aplicables a los Organismos Intermedios para la gestión y control de las actuaciones cofinanciadas y que, al mismo tiempo, permita conseguir que la ejecución de dichos fondos europeos se realice de la mejor forma posible, con el soporte de herramientas tecnológicas eficientes que propicien un mejor desempeño de las funciones encomendadas como Organismo Intermedio.

Entre las actuaciones identificadas se encuentra la necesidad de disponer de servicios de gestión documental para los sistemas de información de soporte a programas financiados con fondos europeos en el periodo de ejecución 2014-2020 y sus sistemas de gestión y control.

Dichos servicios de gestión documental se soportan mediante tecnología Documentum, del fabricante OpenText, en función del resultado de la adjudicación el expediente de contratación 307/2015 (<https://www.camara.es/implantacion-de-un-repositorio-de-custodia-electronica-de-documentacion-para-la-camara-de-espana>).

1.2. Objetivo de la prestación

A través de la presente licitación se pretende la contratación de soporte Opentext Protect Anytime del software Documentum y servicios de actualización de versión, soporte de primer nivel, adaptativos y evolutivos sobre la plataforma Documentum de la Cámara de España, por un período de cuarenta y seis (46) meses, ofreciendo, en el caso de ambos lotes, la cobertura necesaria desde el 01/03/2020 al 31/12/2023.

1.3. Distribución en lotes

El objeto del procedimiento se divide en dos lotes diferenciados, en la medida en que las prestaciones cuya contratación se lleva a cabo por medio del presente procedimiento se tienen naturalezas diferenciadas y pueden ser satisfechas de manera independiente:

LOTE 1: soporte Opentext Protect Anytime del software Documentum, incluyendo el acceso a los servicios de soporte prestados directamente por el fabricante y acceso a nuevas versiones del producto.

LOTE 2: servicios de actualización de versión, soporte de primer nivel, adaptativos y evolutivos sobre la plataforma Documentum de la Cámara de España.

A todos los efectos, las entidades interesadas podrán formular sus solicitudes:

- a) A los dos lotes
- b) A sólo uno de los lotes

De acuerdo con lo anterior, el presente Pliego tiene por objeto definir los requerimientos técnicos mínimos de las prestaciones que el/los proveedor(es) contratado(s) deberá(n) poner a disposición de la Cámara de España.

2. DURACIÓN

El contrato tendrá un plazo de ejecución máxima de cuarenta y seis meses (46) ofreciendo, en el caso de ambos lotes, la cobertura necesaria desde el 01/03/2020 al 31/12/2023.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1. Instalación actual de Documentum

En la actualidad la Cámara de España dispone de una licencia corporativa de plataforma Documentum, como repositorio de custodia electrónica de documentación para la Cámara de Comercio de España y Cámaras de Comercio Nacionales en el ámbito de la ejecución y justificación de programas cofinanciados con fondos europeos del periodo de programación 2014-2020.

Esta licencia corporativa proporciona toda la funcionalidad incluida en todos los productos software incluidos en la misma, y que se detallan a continuación:

- Documentum Platform:
 - Content Server
 - Administrator
 - Composer
 - Documentum Foundation Classes (DFC)
 - xPlore
 - Documentum REST Services
 - Documentum Content Intelligence Services
 - Documentum Foundation Services (DFS)
 - Documentum Federated Search Services y Documentum Standard Federated Search Adapters
 - Content Management Interoperability Services (CMIS)
- Retention Policies Services
- Documentum WebTop, hasta 10 usuarios nominales

La plataforma Documentum de la Cámara de España se utiliza desde aplicaciones de negocio corporativas, que se integran a través de un framework de servicios documentales específico de la Cámara de España, el cual, a su vez, hace uso del API CMIS de Documentum.

Las principales operaciones que se realizan sobre Documentum a través del framework de servicios documentales son las siguientes:

- Archivar documento
- Versionar documento
- Actualizar metadatos de documento
- Recuperar relación de documentos en base a diferentes criterios de catalogación (metadatos)
- Recuperar documento
- Eliminar documento

Realizadas todas ellas a través del siguiente pool de métodos disponible para las aplicaciones que precisan de los servicios del repositorio documental:

- createDocumentByProperties
- updateDocumentById
- updateObjectPropertiesById
- updatePropertiesByProperties
- getObjectListByProperties
- getObjectById
- getObjectVersionsById
- getObjectPropertiesById
- deleteObjectById
- deletePermanentObjectById

Adicionalmente, el framework de servicios documentales implementa un completo módulo de auditoría encargado de registrar toda la información de todas y cada una de las llamadas realizadas por las distintas aplicaciones a los servicios documentales, referida a origen de cada llamada, parámetros utilizados, tiempo de respuesta de cada operación y resultado obtenido.

La plataforma Documentum está desplegada en dos entornos con configuración de alta disponibilidad en modalidad activo/activo:

1. Entorno de Preproducción: se utiliza para realizar las pruebas funcionales y de integración de los distintos desarrollos y componentes que forman parte de la plataforma, previo a su pase al entorno de Producción, de acuerdo al diagrama de arquitectura que se incluye en el Anexo I
2. Entorno de Producción: es el entorno que presta los servicios documentales a los sistemas y usuarios de negocio, por lo que está optimizado para ofrecer el máximo rendimiento posible, de acuerdo al diagrama de arquitectura que se incluye en el Anexo I.

El componente Webtop ha sido adaptado para permitir la autenticación de usuarios a través del sistema de autenticación centralizada de la Cámara de España (Single Sign On) basado en el software JA-SIG Central Authentication Service, de acuerdo al esquema de integración que se incluye en el Anexo I.

Los servicios que el adjudicatario deberá prestar a la Cámara de España deberán responder a los siguientes requisitos técnicos:

LOTE 1

3.2. Soporte Opentext Protect Anytime del software

Las licencias del software Documentum en propiedad de la Cámara de España en modalidad perpetua, y que se encuentran instaladas actualmente en sus entornos de producción y preproducción, son las siguientes:

Licencia corporativa de Plataforma Documentum. Incluye los siguientes productos:

1. Documentum Platform

- Content Server
- Administrator
- Composer
- Documentum Foundation Classes (DFC)
- xPlore
- Documentum REST Services
- Documentum Content Intelligence Services
- Documentum Foundation Services (DFS)
- Documentum Federated Search Services y Documentum Standard Federated Search Adapters
- Content Management Interoperability Services (CMIS)

2. Retention Polices Services

3. Documentum WebTop, hasta 10 usuarios nominales

El dimensionamiento de los entornos de producción y preproducción donde se encuentra desplegada la licencia corporativa de la plataforma Documentum es la siguiente:

ENTORNO	Nº de servidores
PRODUCCIÓN	2 en configuración de alta disponibilidad activo/activo
PREPRODUCCIÓN	2 en configuración de alta disponibilidad activo/activo

Acceso a servicios de soporte del fabricante

El soporte Opentext Protect Anytime del software Documentum ofertado habilitará a la Cámara de España para acceder a los servicios de soporte del fabricante a través de los canales habilitados al objeto de reportar incidencias y problemas de funcionamiento de los productos contratados.

Los niveles de severidad de los casos reportados y tiempos de respuesta serán acordes a los proporcionados en cada momento por el fabricante para la modalidad de soporte licitada.

Acceso a nuevas versiones del producto

El soporte Opentext Protect Anytime del software Documentum ofertado habilitará a la descarga de actualizaciones de los productos incluidos en la licencia de la Cámara de España que sean liberadas por el fabricante durante la duración del contrato, incluyendo todas las versiones de software, parches, mejoras, optimizaciones y versiones mayores y menores publicadas.

LOTE 2

3.3 Actualización de la versión actual de Documentum a versión 16.4

Incluye todas las tareas necesarias para actualizar la versión actualmente implantada en Cámara de España (7.2) a la versión 16.4, o versión posterior que se encuentre disponible en el momento de la adjudicación del contrato, con el objeto de mantener la instalación dentro del calendario de soporte de versiones establecido por el fabricante.

Product Name	Version	Release Date ?	Sustaining ?	Notes
Documentum Server	16.4	February 2018	February 2023	End of Support: February 2025
Documentum Content Server	7.3	November 2016	December 2020	End of Support: November 2023
Documentum Content Server	7.2	February 2015	March 2019	End of Support: February 2022
Documentum Content Server	7.1	November 2013	December 2017	End of Support: November 2020
Documentum Content Server	7.0	November 2012	December 2016	End of Support: November 2019
Documentum Content Server	6.7 SP2	February 2013	May 2015	End of Support: April 2018
Documentum Content Server	6.7 SP1	December 2011	May 2015	End of Support: April 2018
Documentum Content Server	6.7	April 2011	May 2015	End of Support: April 2018

** Extended Support is required for continued technical support for product versions in Sustaining Maintenance. For inquiries, please contact ecd-supportrenewals@opentext.com for more information.*

Nota 1. La decisión final sobre la versión a la que se actualizará la instalación actual (versión 7.2) dependerá de la hoja de compatibilidad con productos de software base publicada por el fabricante: versión de SGBDD Oracle principalmente, y, en menor medida versiones de sistema operativo Red Hat Linux y Apache Tomcat.

Nota 2. La actualización se realizará en primer lugar sobre el entorno de preproducción y solamente tras verificar el correcto funcionamiento de la misma se llevará a cabo dicha actualización sobre el entorno de producción.

La actualización de la plataforma Documentum de la Cámara de España incluirá como mínimo las siguientes actividades:

1. La actualización de los Content Server
2. La actualización de Documentum Administrator
3. La actualización de Content Management Interoperability Services (CMIS)
4. La actualización de Documentum REST Services
5. La actualización de Documentum Webtop, manteniendo las personalizaciones existentes sobre la versión actual
6. La actualización del Framework documental, si aplica, para garantizar su correcto funcionamiento y rendimiento actual

3.4 Soporte de primer nivel

Bajo demanda de la Cámara de España

Soporte de primer nivel de en formato 24x7 que permita al personal autorizado de la Cámara de España canalizar consultas, problemas e incidencias, relacionadas con cualquiera de los componentes de la plataforma Documentum, incluido el framework de servicios documentales, para su análisis y resolución por parte del adjudicatario.

En los casos en que se requiera escalar el caso al fabricante será el adjudicatario el encargado de llevar a cabo dicho escalado, mantener la interlocución y realizar el necesario seguimiento e impulso del caso por cuenta de la Cámara de España.

Acuerdo de Nivel de Servicio exigido:

	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	% cumplimiento (x)	% penalización
Prioridad normal*	4 horas en modalidad (24x7)	32 horas laborables	$80 \leq x < 100$ $x < 80$	10 15
Prioridad urgente**	1 hora en modalidad (24x7)	8 horas laborables	$80 \leq x < 100$ $x < 80$	20 25

* Consultas, problemas e incidencias referidas al entorno de preproducción o incidencias que no afectan a la disponibilidad de los servicios o al rendimiento del entorno de producción.

** Problemas e Incidencias que afecten a la disponibilidad de los servicios o al rendimiento del entorno de producción.

Por tiempo de respuesta se entiende el que transcurre desde que la Cámara de España realiza la petición por los canales habilitados hasta que se inician las tareas diagnóstico por parte de un técnico o departamento de soporte. La asignación automática de un número de petición no se considera válida para el cálculo del tiempo de respuesta.

Cuando la resolución de una consulta, problema o incidencia requiera de plazos superiores a los establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio para su resolución, el adjudicatario deberá justificarlo suficientemente y presentar un plan de trabajo detallado. Dicho plan de trabajo deberá ser aprobado por el responsable del contrato en la Cámara de España.

El % de cumplimiento se medirá trimestralmente sobre un mínimo de 5 peticiones.

El % de penalización se aplicará sobre el importe trimestral del contrato correspondiente a los servicios de soporte de primer nivel.

Canales de soporte habilitados:

- Email
- Teléfono

- Web

Se habilitará un sistema de gestión de tickets que permita a la Cámara de España conocer en todo momento el estado de situación e histórico sobre las consultas, problemas o incidencias reportadas dentro del contrato.

Con periodicidad trimestral el adjudicatario elaborará un informe resumen relativo a la actividad desarrollada dentro del servicio de soporte de primer nivel, incluyendo un apartado específico relativo al cumplimiento del ANS.

De manera proactiva

- a. Con periodicidad mínima trimestral el adjudicatario elaborará un informe incluyendo la relación de parches liberados por el fabricante referidos a los distintos productos que conforman la plataforma Documentum de la Cámara de España, incluyendo una valoración previa de los que conviene aplicar en función del componente afectado, tipo de problema o incidencia que resuelve, criticidad, etc.
- b. Con periodicidad mínima mensual el adjudicatario realizará las siguientes actividades de soporte preventivo:
 1. Revisión de la capa de Back-End (Content Server) del entorno de producción, incluyendo la revisión de LOGs de los servicios y resultados de la ejecución de Jobs programados.
 2. Revisión de la capa de Front-End (Framework Documental) del entorno de producción, incluyendo la revisión de LOGs del servidor de aplicaciones, así como de la tabla de auditoría del framework de servicios.

Elaborando un informe que contenga, como mínimo:

- Identificación del alcance de la revisión
- Resumen ejecutivo
- Resultados de la revisión de la capa de Back-End
- Resultados de la revisión de la capa de Front-End
- Identificación de riesgos
- Propuestas de mejora

De acuerdo con la Cámara de España

Dentro del servicio de soporte de primer nivel se prevé la realización de dos instalaciones anuales de las revisiones del software (parches) que vaya liberando el fabricante para la versión instalada de los productos, a realizar en los entornos de preproducción y producción:

1. Content Server
2. Documentum Administrator
3. Content Management Interoperability Services (CMIS)

4. Documentum REST Services
5. Documentum Webtop

La instalación de los parches se llevará siempre de acuerdo con la Cámara de España, en función de la tipología y criticidad de los problemas resueltos en cada versión mejorada del software y de los beneficios que su instalación proporcione.

3.5 Adaptativos, evolutivos

Se contemplan, dentro del alcance del contrato, 600 horas a disposición de la Cámara de España para la ejecución de adaptativos y evolutivos relacionados con el framework de servicios documentales: programación de nuevos métodos, ajustes en las condiciones de ejecución de los métodos ya existentes, etc. o con la propia plataforma documental: creación de nuevos tipos documentales, ajustes en los tipos documentales ya existentes, nuevas configuraciones en Webtop, mejoras en la arquitectura, asistencia en proyectos de integración con otros proyectos, etc.

La realización de trabajos adaptativos, evolutivos con cargo a las 600 horas contratadas se realizará siempre previa solicitud de la Cámara de España, estimación por parte del adjudicatario y aprobación de la estimación por la Cámara de España. En todo caso no existe compromiso de consumo alguno, ni con carácter anual, ni durante la ejecución total del contrato, por parte de la Cámara de España.

4. CERTIFICACIONES

Los ofertantes que concurren al LOTE 1 deben acreditar estar en disposición de las siguientes Certificaciones:

1. Certificado expedido por el fabricante (OpenText) que acredite su capacidad técnica y legal para la comercialización de servicios de soporte del software Documentum por parte del fabricante

La criticidad existente en relación con la disponibilidad de los servicios documentales, y con la seguridad de la información gestionada, requiere que los ofertantes que concurren al LOTE 2 deben acreditar estar en disposición de las siguientes Certificaciones:

2. ISO 20000: Gestión de la Calidad en los Servicios de IT
3. ISO 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información
4. Certificado expedido por el fabricante (OpenText) que acredite su capacidad técnica y legal para la prestación de servicios de soporte del software Documentum

5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario del LOTE 2 generará la documentación e información, tanto en formato

papel como en soporte electrónico, necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada una de las prestaciones anteriormente indicadas.

Los documentos deberán ser actualizados en la medida que se vayan realizando nuevas configuraciones sobre la plataforma Documentum o nuevos desarrollos sobre el framework de servicios documentales y serán en todo momento un fiel reflejo de la instalación y características del framework.

La Cámara de España podrá en todo momento solicitar la modificación o ampliación de los documentos generados si considera que estos no reflejan la realidad de la instalación o del framework.

En concreto y en relación con el alcance del presente proyecto, como mínimo los siguientes:

- Actas de reunión
- Documentación de la actualización de versión de la plataforma Documentum
- Informes de parches liberados por el fabricante
- Informes de la actividad de soporte preventiva
- Informes de la actividad de soporte de primer nivel, incluyendo la información necesaria para la revisión del cumplimiento de los ANS y cálculo de penalizaciones
- Mapa documental de la Cámara de España (actualización), cuando sea preciso
- Modelo documental de la Cámara de España (actualización), cuando sea preciso
- Diccionario de metadatos de tipos documentales de la Cámara de España (actualización), cuando sea preciso
- Diseño técnico de la plataforma Documentum (actualización), cuando sea preciso
- Diseño técnico del framework de servicios documentales (actualización), cuando sea preciso

6. EQUIPO DE TRABAJO

El ofertante que concurra al LOTE 2 deberá proponer un equipo de trabajo formado por cuantos integrantes y dedicación estime adecuados para que la ejecución de los trabajos descritos cumpla los objetivos y plazos establecidos, de acuerdo a los siguientes perfiles propuestos:

- Responsable o coordinador de proyecto
- Consultor especialista en Documentum Platform
- Técnico especialista en Documentum Platform
- Analista programador especialista en Documentum Foundation Classes y Documentum CMIS

En lo referente a la ubicación del personal encargado de la ejecución de estos trabajos, éste estará ubicado en las instalaciones del adjudicatario, salvo las reuniones de trabajo y seguimiento que se precisen para el correcto desarrollo de la prestación del servicio que se celebrarán en las oficinas de la Cámara de España y las intervenciones que, previo acuerdo de las partes, se considere que deben ser realizadas desde las

instalaciones de la Cámara de España. En ambos casos la empresa adjudicataria no podrá facturar ningún cargo adicional por los desplazamientos que resulten necesarios.

El ofertante deberá proponer un equipo de trabajo que cumpla con los perfiles especificados en el presente documento. En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, el ofertante deberá demostrar que el equipo de trabajo propuesto reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

Asimismo, el ofertante deberá disponer del personal necesario para cubrir posibles bajas o sustituciones de los profesionales que inicialmente asigne a la ejecución del contrato.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a la Cámara de España y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara de España se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con la Cámara de España, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el control y seguimiento de los servicios contratados en el LOTE 2, la Cámara de España podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, y convocar cuantas reuniones sean necesarias para su correcto desarrollo.

8. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

La propuesta técnica referida a los servicios licitados en el LOTE 2 tendrá que ajustarse necesariamente al siguiente esquema:

RESUMEN EJECUTIVO

Descripción del enfoque del proyecto, puntos más representativos de la propuesta realizada, valor añadido que proporciona, elementos diferenciadores y acatamiento explícito de las condiciones de la convocatoria.

ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTUM A VERSIÓN 16.4

Contenido detallado de la propuesta de actualización de la versión actual de Documentum (7.2) a la versión 16.4, adaptado a las prescripciones incluidas en los puntos 3.1 y 3.3 del presente pliego, incluyendo: relación de tareas a realizar en los entornos de preproducción y producción, plan de trabajo (propuesta de cronograma), equipo de trabajo asignado y su organización.

SOPORTE DE PRIMER NIVEL BAJO DEMANDA

Contenido detallado de la metodología propuesta para la prestación del servicio de soporte de primer nivel relativo a la atención de consultas, problemas e incidencias reportados por la Cámara de España, adaptado a las prescripciones incluidas en el punto 3.4 del presente pliego.

SOPORTE DE PRIMER NIVEL PROACTIVO

Contenido detallado de la propuesta para la prestación del servicio de soporte de primer nivel relativo a las tareas solicitadas con carácter proactivo, adaptado a las prescripciones incluidas en el punto 3.4 del presente pliego.

Se incluirán en este apartado, de manera perfectamente diferenciada, las propuestas de mejora que el ofertante considere oportunas y que estén orientadas a la detección de problemas e incidencias de funcionamiento de la plataforma Documentum o del framework de servicios documentales, de manera prematura, e incluyendo la detección de posibles pérdidas de rendimiento de la plataforma y/o del framework.

SOPORTE DE PRIMER NIVEL PARA INSTALACIÓN DE PARCHES

Contenido detallado de la metodología propuesta para la prestación del servicio de soporte de primer nivel relativo a la instalación de parches del producto, adaptado a las prescripciones incluidas en el punto 3.4 del presente pliego.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Incluyendo toda aquella información que la empresa ofertante considere de especial interés o relevancia y que no haya sido incluida en los puntos anteriores.

El número máximo de **páginas** admitido para el global de la **propuesta técnica** es de **40** a una sola cara en tamaño A4 y redactadas con un tipo de letra Arial, tamaño 11 puntos e interlineado de 1'5.

ANEXO I

DIAGRAMA DE ARQUITECTURA ENTORNO PREPRODUCCIÓN

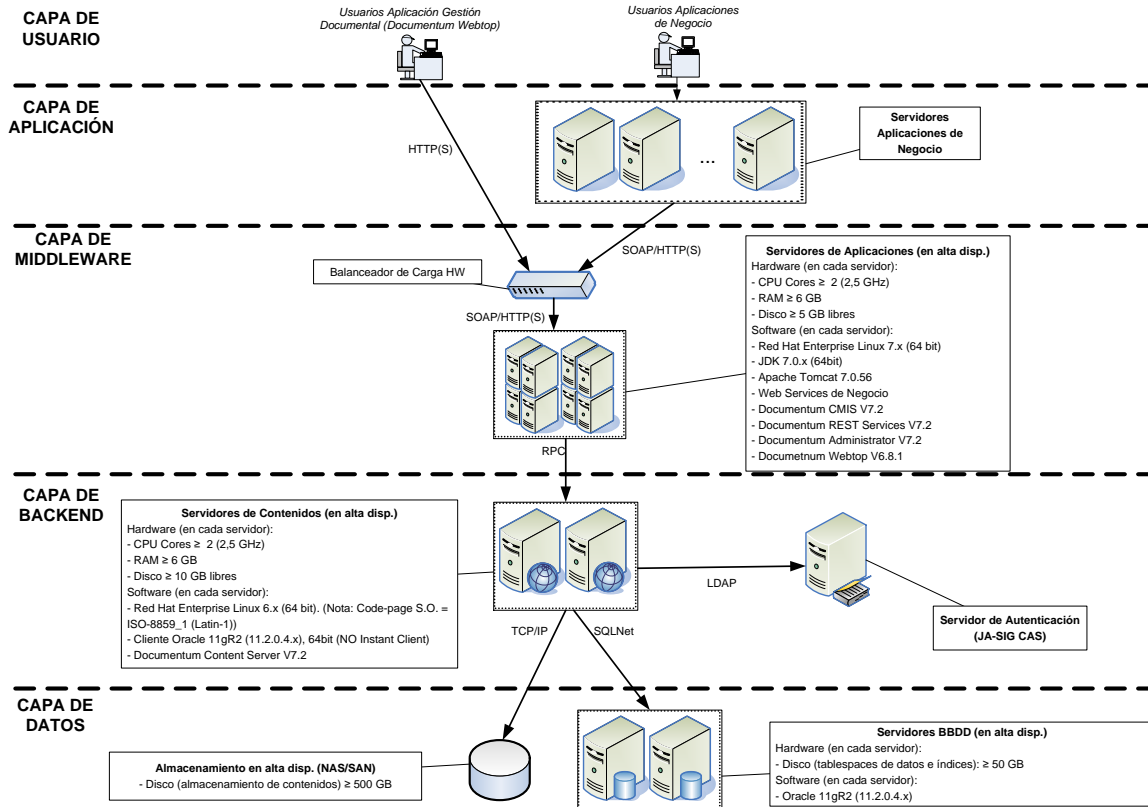
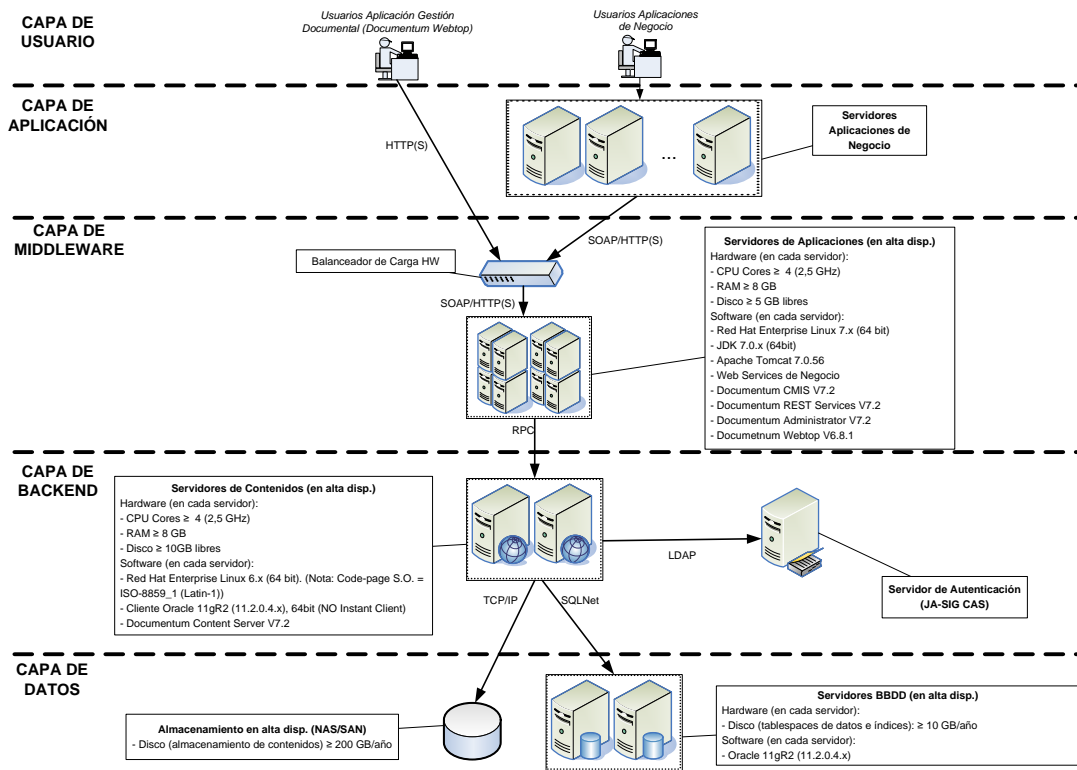


DIAGRAMA DE ARQUITECTURA ENTORNO PRODUCCIÓN



ESQUEMA DE INTEGRACIÓN WEBTOP – CAS

