SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DE LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS ORACLE DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA.

Pliegos técnicos. Exp.57/22

Pág

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 2

1.- OBJETO DEL CONTRATO. 2

2.- CONDICIONES DEL SERVICIO 3

3.- DURACIÓN DEL CONTRATO 4

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove

Ziurtagiriaren zk. Código de Verificación C5d3-WWK8-IStw-xj3B

1.- OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de las licencias de software Oracle de la Diputación Foral de Álava

Las licencias objeto del contrato son:

- Oracle Data Integrator EnterpriseEdition - Processor Perpetual
- Oracle Load Testing Accelerator for Siebel - Named User Plus Perpetual
- Oracle Load Testing Accelerator for Web Services - Named User Plus Perpetual
- Oracle Load Testing Controller - Processor Perpetual
- Oracle Load Testing – Named User Plus Perpetual
- Oracle User Productivity Kit Standard - UPK Developer Perpetual
- Oracle User Productivity Kit -UPK User Perpetual
- Siebel Asset Management - Application User Perpetual
- Siebel Campaign Management - Application User Perpetual
- Siebel CTI - Application User Perpetual
- Siebel Email Response - Application User Perpetual
- Siebel Field Service – Application User Perpetual
- Siebel Public Sector CRM Base -Application User Perpetual
- Siebel SmartScript – Application User Perpetual
- Siebel Test Automation Interfaces - Application User Perpetual
- Siebel Tools - Application User

2.-CONDICIONES DEL SERVICIO

Los servicios que se exponen a continuación son para el software objeto del contrato

2.1Soporte telefónico

Software Oracle: durante las 24 horas de cada día de la semana, recibiendo atención de especialistas en Sistemas SUN-Oracle o software Oracle vía telefónica.

2.2 Características del soporte Premier para sistemas

Soporte totalmente integrado para el software del sistema. Para servidores SUN, recibirá asistencia y actualizaciones de los siguientes programas de sistema: Oracle Solaris, Oracle Enterprise Linux y el software Oracle VM. El soporte incluirá:

● Parches esenciales, mejoras de funciones, nuevas versiones y soporte de por vida del software cubierto, actualizaciones de firmware y del software con cobertura, lo que supone tener acceso a parches de seguridad críticos, soluciones de errores, mejoras de funciones e, incluso, nuevas versiones que estén disponibles mientras mantenga la cobertura de soporte activa.

● Acceso a bases de conocimiento y recomendaciones de actualización para configuraciones específicas

● Herramientas de soporte personalizadas y proactivas

● Acceso al Online Support Center, en el se podrá realizar, por ejemplo, las siguientes operaciones a través de la web:

- Enviar una solicitud de soporte
- Ver el estado de una solicitud de soporte
- Modificar los datos de contacto de los contratos de soporte
- Actualizar licencias de software
- Obtener actualizaciones de software

2.3 Tratamiento de las incidencias

Las incidencias se **clasificarán** según su criticidad en:

● Prioridad 1. El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que le impide seguir trabajando de manera razonable. Se experimenta una completa pérdida del servicio.

● Prioridad 2. Se experimenta una pérdida de servicio severa. Prestaciones importantes se encuentran no disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.

● Prioridad 3. Si se experimenta una pérdida de servicio menor. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

● Prioridad 4. Para la solicitud de información, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa a su software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. Y no experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Los **niveles de servicio** de cada tipo de incidencia serán:

● Prioridad 1: Cobertura 24/7 con 2 horas de tiempo de respuesta

● Compromiso de 24 horas para las peticiones de servicio de Gravedad 1 para todos los programas Oracle soportados: los servicios del adjudicatario trabajarán 24x7 hasta que el problema se resuelva o se pueda realizar un progreso útil. Se facilitará a dichos servicios un contacto durante este período 24x7, ya sea presencial o accesible a través de dispositivos buscapersonas para ayudar con la recopilación de datos, las pruebas y la aplicación de soluciones.

● Prioridad 2: Con 7 horas de tiempo de tiempo de respuesta

● Prioridades 3 y 4: con 24 horas de tiempo de respuesta

3.- DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato queda establecida entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.