Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Nº de expediente: EJIE-011-2022

Servicios de soporte avanzado Oracle – 2022.

Pliego de Condiciones Técnicas

Diciembre de 2021

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	27/12/2021	Versión inicial	Javier Pérez Toral	Aritza Iratzagorria Iratxe Montoya

Indice

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

3 Alcance y requisitos del servicio 6

3.1 Alcance de los servicios solicitados 6

3.1.1 Gestión técnica del Servicio 6

3.1.2 Orientación y Formación sobre el Servicio 7

3.1.3 Soporte para resolución de incidencias 8

3.1.4 Asesoramiento proactivo del software Oracle 9

3.1.5 Revisiones de Rendimiento 9

3.1.6 Revisiones de Configuración 10

3.1.7 Transferencias de Conocimiento 10

3.1.8 Análisis de Patch Sets 11

3.1.9 Asistencias planificadas fuera de horario. 11

3.1.10 Horario del Servicio 12

4 Planificación, control y seguimiento. 13

4.1 Comité de Seguimiento 13

5 Alcance por entidad 14

5.1 Administración General GV, Osakidetza, Hazi y Dpto Justizia 14

5.2 Departamento de Interior 16

5.3 EITB 17

5.4 Batera 19

6 Modificaciones previstas 20

6.1 Euskotren 20

6.2 Administración general GV y Osakidetza 20

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

2 Objeto del contrato

La mayor parte del software base que utiliza Administración general GV, Osakidetza, Red Judicial, Interior, Euskotren, Hazi y Eitb en sus casi mil servidores son productos Oracle. Por mencionar los más relevantes:

- WebLogic Server: Servidor de aplicaciones donde se ejecutan la mayor parte de las aplicaciones.
- Database Server: Servidor de bases de datos donde se albergan la casi totalidad de los datos de las aplicaciones.
- OAS: Solución de Bussiness Intelligence para el análisis de datos de negocio

Los datos albergados incluyen datos personales de ciudadanos, así como los relativos a trámites de Gobierno que utiliza el personal de la Administración Pública en su trabajo diario.

Los sistemas críticos del Gobierno Vasco como PLATEA, e-RECETA, eOsabide, Osabide Global Primaria, JBAT, JSIP, Sistema financiero EITB o Web EITB tienen aquí tanto sus datos como la lógica de negocio que los gestiona y los hace accesibles a ciudadanos y funcionarios.

También estos productos son la base software de las plataformas tecnológicas sobre las que se están construyendo los CPDs que deberán albergar las iniciativas del programa BATERA (convergencia TIC del Gobierno vasco).

De la naturaleza de estos datos y aplicaciones se deduce inmediatamente la criticidad de todos los aspectos relativos a la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de estos. El elevado volumen de unos y otras complican todavía más esta tarea, cuya dificultad no puede de ningún modo suponer fisuras o dejaciones en su desempeño.

En este contexto se hace indispensable contar con servicios profesionales altamente cualificados para el mantenimiento de estos sistemas. Estos deben cubrir tanto aspectos correctivos de las posibles deficiencias que pudieran encontrarse, como preventivos que garanticen la anticipación a fallos de funcionamiento o de seguridad. En este aspecto cobra gran importancia la disposición inmediata de informes proactivos sobre las brechas de seguridad detectadas en la comunidad global de usuarios, a fin de que puedan ser cerradas antes de que potenciales atacantes puedan explotarlas.

Una definición y configuración adecuadas resultan determinantes tanto para la evolución del sistema como para la correcta ejecución de la transición entre ambos estados, que debe realizarse con el menor impacto en el trabajo diario de personal de Gobierno y ciudadanos.

3 Alcance y requisitos del servicio

3.1 Alcance de los servicios solicitados

Los Servicios Avanzados de Soporte Oracle a contratar deberán incluir las siguientes prestaciones:

- Gestión técnica del Servicio
- Orientación y Formación sobre el Servicio
- Soporte para la Resolución de Incidencias
- Asesoramiento proactivo del software Oracle
- Revisiones de rendimiento
- Revisiones de configuración
- Transferencias de conocimiento
- Análisis de patch-sets
- Asistencias planificadas fuera de horario
- Horario del servicio

3.1.1 Gestión técnica del Servicio

Los componentes del servicio son coordinados por un Gerente de Cuenta que es el contacto directo y responsable del servicio.

Como responsable del servicio se encarga de la supervisión y de la correcta ejecución de todo el servicio, así como toda relación entre Oracle Soporte y el Cliente.

El Gerente de Cuenta desarrolla un claro entendimiento de los procesos de negocio y de la infraestructura del Cliente. Conocimiento que pone a disposición de Oracle para dar un soporte más personalizado.

El Gerente de Cuenta permite que el Cliente tenga una relación mucho más cercana con los servicios de Oracle Soporte.

Las responsabilidades principales del Gerente de Cuenta son:

- Facilitar el correcto desarrollo del servicio a través de la ejecución de todos los componentes del mismo.
- Ser el punto de contacto en Oracle cuando el Cliente requiera una respuesta ante una situación crítica y que no pueda ser solucionada mediante el grupo de Soporte a Producto.
- Gestionar dentro de Soporte Oracle la escalada de incidencias de Prioridad 1 y aquellas de Prioridad 2 que se acuerden mutuamente.
- Ser el enlace entre el Cliente y Oracle Soporte para servir de apoyo en la resolución de incidencias críticas (en Prioridad 1 y aquellas de Prioridad 2 que se acuerden mutuamente) relacionadas con problemas de producto.

- Facilitar la elaboración y mantenimiento de la documentación correspondiente al servicio:
    - Guía de Configuración de Entornos
    - Guía de Contactos y Escaladas
    - Plan de Soporte
    - El Portal Web
    - La conexión de EJIE y resto de entidades GV con Oracle
- Monitorizar de forma continuada los avances de los trabajos relacionados con el Cliente, y la oportuna comunicación entre los diversos grupos responsables del servicio.
- Coordinar todas las visitas de Oracle Soporte al Cliente y del Cliente a Oracle.
- Solicitar información al Cliente relativa a la satisfacción en la prestación del servicio, poniéndola en conocimiento de Oracle.
- Ser el encargado de poner en marcha todas las iniciativas de mejora de servicio que provengan de la anterior iniciativa.
- En general ser el punto de contacto ante cualquier duda por parte del cliente en cuanto a quien dirigirse dentro de Oracle.
- Ante una ausencia por parte del Gerente de Cuenta (vacaciones, formación, etc.) será proporcionado al cliente un contacto alternativo.

3.1.2 Orientación y Formación sobre el Servicio

EJIE y el resto entidades del GV recibirán una sesión de orientación y formación en el arranque del servicio. Esta sesión, será el punto de partida del servicio, y tiene dos objetivos concretos:

- Obtener del cliente la información necesaria para alinear los esfuerzos del servicio con los objetivos buscados. Por tanto, se recopila información de negocio e información sobre los planes y proyectos de IT para la consecución de dichos objetivos.
- Presentar el servicio, clarificando cuestiones como: los procedimientos estándar para la prestación del mismo, los responsables por ambas partes, el establecimiento de interlocutores, puntos de contacto, así como para establecer los acuerdos o procedimientos de trabajo más oportunos.

La agenda para seguir en la visita de Orientación y Formación en el servicio es la siguiente:

- Presentaciones y Responsabilidades
- Presentación General de Oracle Ibérica
- Presentación General de Soporte
- Presentación de los servicios propuestos

- Descripción de los componentes del Servicio
- Presentación del equipo de trabajo y forma de contacto
    - Toma de datos de la jerarquía del Cliente para la "Guía de Contactos"
    - El Portal Web
    - Posibilidades de conexión al Cliente: ODC, OCCN
    - Situación actual del Cliente
    - Objetivos de Negocio
    - Planes y Proyectos de IT
    - Elaboración de una primera aproximación del Plan de Soporte
    - Establecimiento de la fecha de la primera reunión de seguimiento
    - Preguntas y Respuestas

  Tras la sesión de formación se entregará al Cliente la información generada que incluirá:

    - La Guía de Contactos
    - El Plan de Soporte
    - La URL del Portal Web

3.1.3 Soporte para resolución de incidencias

Un miembro del Equipo de Analistas de Oracle servirá como recurso de primer nivel para el seguimiento y resolución de las Incidencias Críticas, es decir, incidencias de Prioridad 1 y para aquellas incidencias de Prioridad 2 que se establezcan de mutuo acuerdo por parte de Oracle y el Cliente. Este apoyo se materializa en las siguientes actividades:

- Análisis del Service Request.
- Transferencia del conocimiento técnico y del entorno del Cliente para la resolución del Service Request.
- Asistencia en la identificación y reproducción del problema.
- Búsqueda de posibles soluciones alternativas.
- Asistencia en las pruebas de la solución propuesta.
- Apoyo en la implantación en producción de la solución acordada.

El Equipo de Analistas de Oracle monitorizará y hará el seguimiento de las incidencias de Prioridad 2, Prioridad 3 y Prioridad 4, para asegurar su correcta evolución y resolución final.

El Equipo de Analistas de Oracle atenderá y canalizará todas las llamadas recibidas durante el horario de oficina indicado anteriormente. Las incidencias que surjan fuera del horario del servicio serán gestionadas el siguiente día laborable.

3.1.4 Asesoramiento proactivo del software Oracle

El Equipo de Analistas de Oracle proporcionará de forma preventiva información técnica relativa al Entorno Software del Cliente. La información suministrada a los Contactos Técnicos del Cliente puede incluir:

Alertas y otras incidencias relativas al software Oracle del Cliente. Cuando Oracle World Wide Support detecta problemas de producto u operativas de usuario que pueden tener un impacto grave, se genera una "Alerta" pública advirtiendo de las incidencias detectadas y de los parches o recomendaciones de operativa que resuelven o previenen los problemas potenciales. Por el conocimiento del entorno, el Equipo de Analistas de Oracle suministrará al Cliente la información detallada y especifica de todas aquellas alertas que se generan y que pueden afectar a sus entornos.

Información sobre nuevas versiones o nuevos parches.

Información reactiva relativa a consultas sobre la Configuración y Procedimientos de administración de Producción que el Cliente pueda plantear.

Información sobre la configuración del entorno de producción y sobre procedimientos relativos a la administración del Entorno de Software Oracle.

Caso de estimarse oportuno se proporcionará a los Contactos Técnicos del Cliente un informe con las investigaciones realizadas o un resumen de los resultados obtenidos.

3.1.5 Revisiones de Rendimiento

El Equipo de Analistas de Oracle realizara una revisión de rendimiento particularizada para una instancia Oracle dentro del Entorno Software de EJIE o sus clientes. Se analizará la información que reportan herramientas estándar de análisis de Oracle así como otras particulares del Equipo de Oracle Soporte. Como consecuencia de este análisis, se darán recomendaciones que ayuden al Cliente a mantener los grados de rendimiento requeridos.

Las áreas a analizar en esta revisión son:

- Informes de actividad del Sistema (Uso de CPU, análisis de la memoria, uso de disco)
- Tiempos de respuesta del software Oracle
- Eficiencia de la instancia Oracle
- Análisis de la Shared Pool
- Actividad de la base de datos por disco
- Caso de tener un impacto significativo, se detallarán las 5 sentencias que más consumen por número de lecturas lógicas
- Caso de tener un impacto significativo, se detallarán las 5 sentencias que más consumen por número de lecturas físicas

Un Informe de Revisión de Rendimiento será ubicado en el Portal Web específico de EJIE o sus clientes. En una reunión posterior, caso de ser necesario, se repasará la información incluida en el Informe de Revisión de Rendimiento.

3.1.6 Revisiones de Configuración

El Equipo de Analistas de Oracle realizará una revisión de configuración particularizada a una instancia de Oracle, para dar recomendaciones sobre las configuraciones hardware y software del entorno.

El análisis estará basado en información extraída con herramientas estándar de Oracle, y otras particulares del Equipo de Analistas de Oracle.

Las áreas de análisis serán:

- Información de Sistemas
- Uso de disco y espacio libre
- Uso de CPU
- Niveles de parches de S.O.
- Información de logs del sistema Configuración Oracle:
- ORACLE_HOME, ORACLE_SID
- Ubicación y contenido de los ficheros de configuración
- Estructura de directorios
- Tamaño y ubicación de los ficheros de datos
- Estructura de Tablespaces
- Objetos Inválidos
- Fichero de Alert Información de Red:
- Configuración TCP/IP
- Configuración de tarjetas de red
- Listener Oracle
- Configuración de SQL*Net

Como consecuencia del análisis, se darán recomendaciones que ayuden a EJIE o sus clientes a mantener los grados de disponibilidad y estabilidad de la instancia estudiada.

Un Informe de Revisión de Configuración será ubicado en el Portal Web específico del EJIE o sus clientes. En una reunión posterior, caso de ser necesario, se repasará la información incluida en el Informe de Revisión de Configuración.

3.1.7 Transferencias de Conocimiento

Existe un catálogo de charlas técnicas genéricas relacionadas con el Soporte a la Producción que está a disposición del Cliente. Dichas charlas se organizan indistintamente bajo petición de EJIE o sus clientes o por iniciativa del Gerente de Cuenta.

Existe también la posibilidad de que el Equipo de Analistas de Oracle investigue un tema técnico, siempre relacionado con el soporte a producción, a elección de EJIE o sus clientes y de acuerdo con sus necesidades. A partir de este requerimiento, el Equipo de Analistas de Oracle realizará las oportunas investigaciones, y preparará una presentación o un “White Paper” específico.

Una vez completada, la presentación resultante o el "White Paper" estará disponible para EJIE o sus clientes a través del Portal Web. Existe también la posibilidad de hacer una breve presentación del resultado remota o presencialmente.

3.1.8 Análisis de Patch Sets

El Equipo de Analistas de Oracle estudiará el entorno Oracle de EJIE o sus clientes e identificará y evaluará la conveniencia de aplicar aquellos Patch Sets que puedan mejorar la estabilidad, el rendimiento o simplemente las certificaciones de producto.

Las recomendaciones pueden aportar información del tipo:

- Identificación de los parches específicos a aplicar
- Identificación de la certificación y de los parches o niveles de versión necesarios para el uso de productos de terceros
- Comunicación de los prerrequisitos de instalación
- Asesoramiento sobre los pasos necesarios para aplicar el parche

El análisis del impacto de los parches en desarrollos a medida, extensiones, modificaciones, localizaciones, integraciones y la funcionalidad del proceso de negocio específico de EJIE o sus clientes, están excluidos.

Se proporcionará a EJIE o sus clientes un informe detallado sobre los Patch Sets identificados, así como los resultados de la investigación llevada a cabo.

3.1.9 Asistencias planificadas fuera de horario.

Ante una actividad llevada a cabo por EJIE o sus clientes fuera del horario del Servicio (un paso a Producción, una actualización de versión, instalación de parches, etc.), se podrá solicitar anticipadamente la planificación de una guardia al adjudicatario durante el tiempo que se desarrolle la actividad.

El adjudicatario podrá ser localizado para proporcionar asistencia en el caso de surgir algún problema o incidencia.

3.1.10 Horario del Servicio

El Servicio se presta de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas en jornada de Invierno y de 8:30 a 15:00 horas en jornada de Verano. La jornada de Verano se extiende desde el 15 de Junio al 15 de Septiembre ambos inclusive. El día 24 y el 31 de Diciembre el servicio sólo se prestará hasta las 13:00 horas.

Se dispondrá de un servicio de 24x7 a través de teléfono para las incidencias graves con pérdida de servicio o degradación de funcionalidades críticas para EJIE o sus clientes.

4 Planificación, control y seguimiento.

EJIE y/o sus clientes designarán un jefe de proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Coordinar la definición y realización del Plan de Soporte con el gestor del servicio.
- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.

4.1 Comité de Seguimiento

Estará formado, al menos, por el Gestor técnico del adjudicatario, el director de proyecto de EJIE y/o sus clientes, y los jefes de proyecto que ambas partes designen para el desarrollo y supervisión del servicio contratado.

Al inicio de los trabajos ambas partes deberán designar a las personas que compondrán dicho Comité, cuya primera reunión deberá celebrarse, como máximo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de la firma del contrato, señalando esa fecha como la efectiva de inicio del Servicio, y que en lo sucesivo se reunirá con una periodicidad mensual, para revisar el avance del plan de soporte a proporcionar en esta primera reunión.

El Comité de Seguimiento será el encargado:

- De detectar cualquier circunstancia que comprometa los términos en los que se haya elaborado el plan de soporte, incumplimientos de cualquier tipo, etc… Para ello, en cada reunión el adjudicatario presentará un informe sobre la evolución del plan con el fin de tomar las medidas de corrección oportunas.
- Asegurar que EJIE y sus clientes conoce con exactitud la evolución de los trabajos y proyectos incluidos en el plan de soporte que se estén realizando, de forma que la transferencia tecnológica pueda efectuarse a satisfacción de EJIE y sus clientes

Al detectar riesgos o incidencias que desvirtúen la calidad del servicio contratado, EJIE, sus clientes y el adjudicatario deberán acordar las actuaciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos.

5 Alcance por entidad

5.1 Administración General GV, Osakidetza, Hazi y Dpto Justizia

Servicio de Soporte a Producción

- Gestión y Resolución incidencias 24x7

  Apoyo de segundo nivel para Incidencias Críticas y Monitorización de Incidencias No Críticas de los sistemas incluidos en el servicio.

- Soporte Proactivo y Preventivo

  Planificación de tareas que garanticen la disponibilidad y rendimiento de los entornos más críticos

Instancias contempladas en el alcance técnico del servicio

Los entornos específicos a cubrir por un servicio de soporte de valor añadido se dividen en dos grupos de sistemas:

- Sistemas "Full Service" (**FS**). Son los sistemas realmente críticos sobre los que se centrará el servicio, esto es, sobre los sistemas denominados "Full Service" se llevará a cabo el desarrollo de todos los componentes incluidos en el servicio.
- Sistemas "Critical Issue Only" (**CIO**). Son los sistemas sobre los que se trabajará únicamente en el caso de surgir problemas críticos puntuales.

Los sistemas que precisan estos niveles de servicio son los siguientes:

	BD		WEB		Productos	
	FS	CIO	FS	CIO	FS	CIO
OSAKI	SIAE		eOsabide		OAS	
		B40		OSB Intra		
		APCR		Presbide		
		SIAP	EVM			
		DWH				
EJIE	RZ01P		Rezeta		OEM	OEM
		TRAMIP		OSB Platea Ext		
		CONTP		Copago Extra		
		EDU01P		Industria Trami		
		BOLETIN		Metaposta		
		IZP		Labide		
		ERPI				
DJGV	JBAT			JBAT		
		JSIP	JSIP			
				Intranet		
				Reports		
HAZI	Arkaute					
	Donosti					

No cubre entornos de Desarrollo, Calidad, Integración o Test. Solo entornos de Producción.

Tecnologías contempladas en el alcance técnico del servicio

- BD: Enterprise Edition + Opciones licenciadas por EJIE + OGG
- FMW: WLS + OSB
- Productos: OAS + OEM + Gestion identidades + Reports

Soporte Proactivo y Preventivo

- Componentes proactivos del servicio

  Información sobre actualizaciones, certificaciones y de soporte de versiones

  Análisis y revisión de parches (FS)

  Investigación aplicada (FS)
- Pool de tareas proactivas

  5 Seguimientos de rendimiento BD

  3 Revisiones BD

  5 Seguimientos de rendimiento FMW

  3 Revisiones FMW

  4 Asistencias planificadas fuera de horario

  1 Transferencias de conocimiento
- Proactivo Onsite

  Jornadas disponibles para tareas Proactivas

  Soporte reactivo para instancias fuera del servicio en horario estándar

  1 jornada semanal BD/FMW

Soporte Market Driven Support

El servicio Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 11g Release 2 (11.2.0.4) ofrece un servicio de soporte extendido a través de My Oracle Support de forma que puedan disponer de tiempo adicional para finalizar e implementar sus planes para actualizar las bases de datos críticas para el negocio a la última tecnología de bases de datos de Oracle.

Permite extender la vida útil de las bases de datos críticas para el negocio en la versión 11.2.0.4 y ayudar con la planificación de la actualización a una versión totalmente compatible de bases de datos Oracle.

El servicio tiene las siguientes características:

- Correcciones de Gravedad 1 y parches de seguridad críticos
- Un seminario de planificación de actualización de bases de datos
- Un Gerente de Cuenta Técnico (“TAM”) asignado que sirva de punto de contacto de escalada para obtener asistencia con la descarga de los parches o problemas de instalación.

5.2 Departamento de Interior

Servicio de Soporte a Producción

- Gestión y Resolución incidencias 24x7

  Apoyo de segundo nivel para Incidencias Críticas y Monitorización de Incidencias No Críticas de los sistemas incluidos en el servicio.

- Soporte Proactivo y Preventivo

  Planificación de tareas que garanticen la disponibilidad y rendimiento de los entornos más críticos

Instancias contempladas en el alcance técnico del servicio

Los entornos específicos a cubrir por un servicio de soporte de valor añadido se dividen en dos grupos de sistemas:

- Sistemas “Critical Issue Only” (**CIO**). Son los sistemas sobre los que se trabajará únicamente en el caso de surgir problemas críticos puntuales.

Los sistemas que precisan estos niveles de servicio son los siguientes:

- Euskarri

Tecnologías contempladas en el alcance técnico del servicio

- BD: Enterprise Edition + Opciones licenciadas por Departamento de Seguridad
- FMW: WLS + OSB

Soporte Proactivo y Preventivo

- Pool de tareas proactivas

  15 jornadas para tareas proactivas o incidencias críticas 8x5 de entornos que no estén cubiertos en el servicio

Soporte Iniciativas contempladas en el alcance técnico del servicio

- Upgrade BD 19c
- Contingencia BD
- Upgrade/Parcheo productos FMW

5.3 EITB

Servicio de Soporte a Producción

- Gestión y Resolución incidencias 8x5

  Apoyo de segundo nivel para Incidencias Críticas y Monitorización de Incidencias No Críticas de los sistemas incluidos en el servicio.

- Soporte Proactivo y Preventivo

  Planificación de tareas que garanticen la disponibilidad y rendimiento de los entornos más críticos

Instancias contempladas en el alcance técnico del servicio

Los entornos específicos a cubrir por un servicio de soporte de valor añadido se dividen en dos grupos de sistemas:

- Sistemas "Full Service" (**FS**). Son los sistemas realmente críticos sobre los que se centrará el servicio, esto es, sobre los sistemas denominados "Full Service" se llevará a cabo el desarrollo de todos los componentes incluidos en el servicio. Los sistemas que precisan este nivel de servicio serían los siguientes:

Plataforma Hardware	SO/ Versión	Producto/ Versión	Nombre Instancia	Tecnología Avanzada[1]	Descripción Aplicación
Intel-Xeon	OEL 5.8	RDBMS 12cR1	EITBPROD	EE	BD de Financials
Intel-Xeon	OEL 5.8	EBS 12.1.0.3	APPS - EBS	eBS	EBS en SFINAN
Intel-Xeon	RHEL 6.6	RDBMS 12cR1	ORCL	EE, DG	BD Coorp
Intel-Xeon	OEL 6.8	RDBMS 18c	MAM	EE, DG, RAC	BD Ingeniería
Intel-Xeon	OEL 6.8	RDBMS 18c	EITBCOM	EE, DG	Web eitb24.com
Intel-Xeon	RHEL 6.6	RDBMS 18c	SBDBERRI	EE, DG	BD Ap. Redacción

- Sistemas "Critical Issue Only" (**CIO**). Son los sistemas sobre los que se trabajará únicamente en el caso de surgir problemas críticos puntuales. Los sistemas que precisan este nivel de servicio serían los siguientes:

Plataforma Hardware	SO/ Versión	Producto/ Versión	Nombre Instancia	Tecnología Avanzada[2]	Descripción Aplicación
Intel-Xeon	RHEL 6.6	RDBMS 18c	CORP	EE, DG	Aplicaciones corporativas en DMZ
Intel-Xeon	W2K8	RDBMS 18c	ESSBASE		BD OBIEE
Intel-Xeon	OEL 6.8	RDBMS 18c	EITBCOM	EE, DG	Preproducción
Intel-Xeon	OEL 6.8	RDBMS 18c	AUTOMA	EE, DG	Automatización
Intel-Xeon	OEL 6.8	RDBMS 18c	XE	EE, DG, RAC	
Intel-Xeon	OEL 6.8	RDBMS 18c	USUARIOS	EE, DG, RAC	
Intel-Xeon	OEL 6.8	RDBMS 18c	WEBTV	EE, DG, RAC	
Intel-Xeon	OEL 6.8	RDBMS 18c	WEB	EE, DG	Elecciones
Intel-Xeon	OEL 6.8	RDBMS 18c	AUTORADIO	EE, DG	Radio
Intel-Xeon	OEL 8.2	RDBMS 19c	NEARLINE	EE, DG	MAM Miramon

Plataforma Hardware	SO/ Versión	Producto/ Versión	Nombre Instancia	Tecnología Avanzada[2]	Descripción Aplicación
Intel-Xeon	OEL 8.2	RDBMS 19c	PREMIR	EE, DG	MAM Miramon
Intel-Xeon	OEL 8.2	RDBMS 19c	PROJECTS	EE, DG	MAM Miramon
Intel-Xeon	OEL 8.2	RDBMS 19c	AD	EE, DG	MAM Miramon
Intel-Xeon	OEL 8.2	RDBMS 19c	AUTOAD	EE, DG	MAM Miramon
Intel-Xeon	OEL 8.2	RDBMS 19c	AUTOMIR	EE, DG	MAM Miramon
Intel-Xeon	OEL 8.2	RDBMS 19c	LOGMIR	EE	MAM Miramon

Tecnologías contempladas en el alcance técnico del servicio

- BD: Enterprise Edition + Opciones licenciadas por EITB
- E-business suite

Soporte Proactivo y Preventivo

- Componentes proactivos del servicio

  Información sobre actualizaciones, certificaciones y de soporte de versiones

  Análisis y revisión de parches (FS)

  Investigación aplicada (FS)
- Pool de tareas proactivas

  2 Revisiones de rendimiento BD

  2 Revisiones de configuración BD

  2 Asistencias planificadas fuera de horario

  2 Transferencias de conocimiento

Soporte iniciativas contempladas en el alcance técnico del servicio

- Soporte upgrade 19c para bases de datos Corporativas e Ingeniería
- Soporte upgrade 19c para base de datos eBS
- Actualización de maqueta y soporte al parcheo de RU
- Revisión y despliegue de entornos de contingencia

5.4 Batera

Soporte iniciativas contempladas en el alcance técnico del servicio

- Soporte a la instalación y migración de servicios de OSB 12c
- Construcción Weblogic 14
- Hosting Osakidetza WEB 50%
- Hosting tranformación Gobierno WEB 50%
- Hosting Osakidetza BD 50%
- Hosting tranformación Gobierno BD 50%
- POC Osakidetza ODI y Warehousebuilder
- Metaposta. Solución desarrollo problemas producción
- Construccion BD 19c
- Enterprise Manager 13.5
- Construccion GoldenGate Hub

6 Modificaciones previstas

6.1 Euskotren

Servicio de Soporte a Producción

- Gestión y Resolución incidencias 24x7

  Apoyo de segundo nivel para Incidencias Críticas y Monitorización de Incidencias No Críticas de los sistemas incluidos en el servicio.

- Soporte Proactivo y Preventivo

  Planificación de tareas que garanticen la disponibilidad y rendimiento de los entornos más críticos

Instancias contempladas en el alcance técnico del servicio

Los entornos específicos a cubrir por un servicio de soporte de valor añadido se dividen en dos grupos de sistemas:

- Sistemas “Critical Issue Only” (**CIO**). Son los sistemas sobre los que se trabajará únicamente en el caso de surgir problemas críticos puntuales.

Los sistemas que precisan estos niveles de servicio son los siguientes:

- CIO
- GUIAT

Tecnologías contempladas en el alcance técnico del servicio

- BD: Enterprise Edition + Opciones licenciadas por Euskotren
- FMW: WLS + OSB

Soporte Proactivo y Preventivo

- Pool de tareas proactivas

  3 Seguimientos de rendimiento

6.2 Administración general GV y Osakidetza

Soporte iniciativas contempladas en el alcance técnico del servicio

- “Hosting Osakidetza BD”.
- “Hosting Osakidetza WEB”.
- “Hosting Gobierno BD”.
- “Hosting Gobierno WEB”.