Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia

Preskripzio tekniko partikularren agiria.

GAUR EGUNGO ORACLE PLATAFORMEN LAGUNTZA TEKNIKOKO ZERBITZUA

1.- KONTRATUAREN XEDEA.

Lehiaketa honek gaur egungo Oracle plataformen laguntza teknikoaren zerbitzua kontratatzea du helburu.

2.- DESKRIBAPENA.

Gaur egun, Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoak (aurrerantzean, BBUP) zenbait Oracle plataforma ditu, batzuk RAC moduan eta gainerakoak single instance moduan. Plataforma horiek sistema eragileen eta datu-baseen askotariko bertsioetan daude instalaturik. Oraclek egiten ditu haien mantentze-lanak.

Hala bada, laguntza teknikoa behar da plataformen mantentze- eta kudeatze-lanen beharrezko zereginetan.

Datu-basei dagokienez, hauek hartzen dira barne: Non-CDB inguruneak eta CDB inguruneak, haien PDBak ostataturik daudela. Horrenbestez, zereginek kasu guztiak hartu beharko dituzte barne (Non-CDB, CDB eta PDB).

Egin beharreko zereginak honako hauek dira:

1. Mantentze-lan orokorrak:
    a. Erroreak berrikustea Oraclen, sistema eragileetan eta Oracle OLVM hiperbisorean.
    b. Aztarnak
    c. Alertak
    d. Komunikazioak klusterretan
    e. Datu-baseen osasuna berrikustea
    f. Datu-fitxategien tamainak eta hazkundeak
    g. Redo talde egokiak
    h. Eskemak eta erabiltzaileak
    i. Parametroak
    j. Kurtsoreak
    k. Balio ez duten objektuak
    l. Babeskopia logikoak eta fisikoak
    m. Sistemen osasuna berrikustea
    n. Sare-latentziak
    o. Komunikazioak
    p. Ordu-sinkronizazioa
    q. Eguneratze-gordailuak
    r. Segurtasun-adabakiak

Mantentze-lan orokorren zereginok hilean behin egingo dira. BBUPek exekutatzeko egutegi zehatza adieraziko du.

2. Partzuergoak eskatutako mantentze-lamak:
    a. Errendimendu-arazo zehatzak aztertu eta konpontzea
        i. Sistema

ii. Datu-baseak
b. Datu-baseak administratzeko lanak, eskatu ostean
i. Erabiltzaile berriak
ii. Tablespace berriak
iii. Datuak kargatzea
c. Datu-base berrien edo gaur egun ustiatu gabe daudenen funtzionalitateei buruzko analisia, haiek ikertu beharra badago
d. Datu-basean funtzionalitate berriak inplementatzea
e. Partzuergoko langileei aldian behingo prestakuntza ematea, hauei buruzko xehetasunak emateko:
i. Ezarritako hobekuntzak eta funtzionalitate berriak
ii. Workaroundak / Gorabehera edo anomalietarako irtenbideak

Eskatu ahalako mantentze-lan hauek ez dute aldizkakotasun zehatzik.

3. Mantentze-lan ebolutiboak:
a. Eguneratzeak berrikustea:
i. Oracle, sistema eragilea, OLVM hiperbisorea
ii. Adabakiak, eguneratzeak
b. Erabiltzaileen/eskemen bilakaera.
i. Indizeak sortzea
ii. Indize erredundanteak ezabatzea
iii. Eskemak banatzea historietarako
c. Programa-arazoak.
i. Aplikazioen errendimendu-azterketa

Mantentze-lan ebolutibook sei hilean behin egingo dira.

4. Gorabeheren aurreko laguntza (mantentze-lan zuzentzaileak):
a. Gorabehera arinak. Gorabehera arintzat hartuko da eraginik ez badu Oracle zerbitzuen egonkortasunean eta erabilgarritasunean.
b. Gorabehera larriak. Gainerako gorabehera guztiak.

Egin beharreko zereginak egiteko 40 lanaldi behar direla aurreikusten da, eta 96 ordu gehiago gorabeheren aurreko laguntza emateko.

3.- MANTENTZE-LANEN EZAUGARRI TEKNIKOAK.

Kontratatzen diren mantentze-lanek honako hau hartuko dute barne:

- Softwarea bertsio berrietara eguneratzea Partzuergoaren interesei komeni zaien bezala, eta Oracleren produktu- eta bertsio-politikari jarraikiz. Oraclek bidalitako CDko jatorrizko adabakiak eta bertsioak edo haren webgunearen bidez eskuratutakoak baino ez dira onartuko; bi kasuotan, Partzuergoak Oraclerako duen bezero-zenbakiarekin erregistratuko da transakzioa.
- Erroreen mantentze-lan prebentiboak eta zuzentzaileak Oracleren softwarean. Ur Partzuergoko teknikariekin bat etorriz egingo dira.
- Softwarearen alderdiei buruzko kontsultan laguntza teknikoa ematea. Urruneko laguntza horretarako kasuak ireki ahal izango dira telefono, fax eta posta elektroniko bidez edo gorabeherak jakinarazteko aplikazio espezifikoa erabiliz.
- Urteko 96 ordu BBUPen instalazioetan laguntza teknikoa emateko eta gorabeherak

konpontzeko.

- 9*5 zerbitzua sistema eragileen gaineko laguntza emateko, baldin eta sartzeko puntuen % 20k huts egiten badute eta plataformaren batean zerbitzua zati batez galtzen bada. Eta gehienez bi orduko SLA erantzuteko denborarako. Zerbitzu horrek ordutegi hau izango du: 08:00etatik 17:00etara, astelehenetik ostiralera.

Enpresa kontratatuak kontsultak eta gorabeherak Oracleri bideratzea beste zereginik ez du izango. Partzuergoak beretzat gordetzen du Oraclerekin solaskidea izateko eskubidea, egoki iritziz gero, eta erabiltzaileei laguntza emateko Oracleren webguneetan jarduteko aukera izango du oraindik, gorabeheren egoerari buruz kontsultak hasteko edo egiteko.

Mantentze-lan zuzentzaileekin lotutako gorabeherak ebazteko denbora: gorabehera arinetan, bi lanegun gehienez, eta bi ordu arazoa konpontzen hasteko, arazo larrietan, gorabehera jakinarazten dutenetik hasita.

Jarduketak ez dira baliozkotzat joko, harik eta BBUPen dokumentazioa aurkeztu edo eguneratzen duten arte, honako hauek barne hartuta: eginiko jarduketaren xehetasuna, haren helburua, eginiko urratsak, lortutako helburuak, bai eta arkitektura eta prozedurak eguneratzea ere, bidezkoa bada. BBUPen dokumentazioa honako hauek osatzen dute:

- Arkitektura-dokumentua
- Gorabehera-dokumentua
- Prozedura-dokumentua
- Prestasun handiko dokumentua (hala dagokion kasuetan)
- Berrikustearen *check-lista*

Dokumentazioaren eguneratze- eta mantentze-lanak sartzen dira mantentze-lan bakoitzaren behar diren zereginetan, eta ez dute gainkosturik ekarriko zeregin bakoitzaren prezio ezarrien gainean.

BBUPek Bilbon dituen bulegoetatik emango da zerbitzua beti, non eta, presa edo arintasunagatik, BBUPeko zerbitzuaren arduradunak beste tokiren batean izatea eskatzen ez duen.

Ez dago jasota lan-ordutegitik kanpo lanak egitea.

Lanaldi eta orduko prezioa kalkulatzeko, eskaintza ekonomikoan adierazitako prezio unitarioa erabiliko da.

4.- EGIN BEHARREKO ZEREGINAK

Oracle softwarearen laguntza ematea:
Mantentze-lan orokorrak, agiri honen 2. puntuan zehaztutakoari jarraikiz
Eskatu ahalako mantentze-lanak, agiri honen 2. puntuan zehaztutakoari jarraikiz
Mantentze-lan ebolutiboak, agiri honen 2. puntuan zehaztutakoari jarraikiz
Gorabeheren aurreko laguntza, agiri honen 2. puntuan zehaztutakoari jarraikiz
Dokumentazioa
Kontratuan inplikatutako sistemei buruzko prestakuntza, BBUPek eskatzen badu.

5.- LANTALDEA

Proposatutako lantaldea ezin izango da aldatu kontratuak irauten duen bitartean, aldez aurretik BBUPi jakinarazi eta honek oniritzia eman gabe.

RAC instalazioetako esperientzia behar da, baita Oracle 11g, 12c, 19c eta 21c datu-baseen administratzaile-ziurtagiria ere. RAC - Grid Infraestructureko ziurtagiria baloratuko da. Eskaintzan barne hartutako ziurtagiriak lotuta egon beharko dira lantaldeko kideekin.

BBUPek eskubidea izango du eskatzeko ordezka ditzaten behar ez bezalako errendimendurik ez duten eta ohiz kanpoko jokabidea duten langileak.

Ez baldin badator bat atxikitako langileen ezagutza teknikoen maila eta lanak exekutatzean benetan frogatutako ezagutzen maila, horrek ekarriko du langileak nahitaez ordezkatu beharra edo kontratua indargabetzea.

6.- KONFIDENTZIALTASUN-KONPROMISOA

Enpresa adjudikaziodunak isilpean gorde beharko ditu datuak, prozesuei buruzko informazioa, sistemei buruzko dokumentazioa eta abar. Horretarako, datuak babesteko araudian jasotako xedapenak bete beharko ditu.

Bilbo, 2024ko urriaren 15a

Izpta.: Pablo Urquiza Arana
Kontratuaren arduraduna

Izpta.: José Luis Unzueta
Informatikako zuzendariordea