



**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS
PROGRAMAS INFORMÁTICOS ORACLE
INSTALADOS EN LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA.**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Exp.: 15/27

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	2
1.- OBJETO	2
2.- SERVICIOS	2





PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO

El objeto del presente pliego es la renovación del mantenimiento de las licencias de software Oracle pertenecientes a la Diputación Foral de Álava y descritas a continuación, así como las prestaciones complementarias relativas al soporte y asistencia on-line de las mismas durante la vigencia del contrato.

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

Contrato con Oracle CSI Number 16400417.

2.- SERVICIOS

El contrato de mantenimiento de licencias incluirá el **Soporte Premier de Oracle** con las siguientes prestaciones:

- Soporte telefónico durante las 24 horas de cada día de la semana, recibiendo atención de especialistas en software Oracle vía telefónica.
- Soporte totalmente integrado para el software del sistema, incluyendo:
 - 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 él 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