RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LICENCIAS ORACLE IDENTITY

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETO DEL CONTRATO 2

2. ANTECEDENTES 2

3. CONTENIDO DE LAS PRESTACIONES 2

4. NIVELES DE SOPORTE TÉCNICO ORACLE 2

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Dirección de Gestión Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos precisa llevar a cabo la renovación del servicio de actualización y soporte técnico de las licencias Oracle Identity, desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023.

Se pretende de esta manera disponer, para todas las licencias, de las últimas versiones en las que el fabricante proporciona soporte técnico sobre el producto, y utilizar los productos en compatibilidad con las versiones disponibles en el mercado.

2. ANTECEDENTES

En la actualidad La Dirección de Gestión Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos dispone del Contrato de Servicios número 5135036 que proporciona el mantenimiento y soporte técnico de las licencias de software Oracle Identity. Este Contrato precisa su renovación para cubrir el ejercicio 2023.

3. CONTENIDO DE LAS PRESTACIONES

El objeto del contrato es cubrir los Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico de los productos de Oracle Identity recogidos en el Contrato de Servicios de ORACLE nº 5135036.

Las licencias del departamento que quedan bajo el amparo de la cobertura del Servicio de Mantenimiento son las siguientes:

Descripción del producto	Nº CSI	Cantidad
Entitlements Server – Processor Perpetual	18060172	2
Entitlements Server Security Module - Processor Perpetual	18060172	4
Identity Manager Connector - Database User Management - Connector Perpetual	18060172	4
Identity and Access Management Suite Plus - Employee User Perpetual	18060172	10000

4. NIVELES DE SOPORTE TÉCNICO ORACLE

Licencia de Actualización de Software y Soporte

Las versiones de programas incluidas en la fase de Soporte Premier del ciclo de vida de soporte de los productos Oracle recibirán el servicio de Licencia de Actualización de Software y Soporte ("Software Update License & Support"). El nivel de servicio de Licencia de Actualización de Software y Soporte consiste en:

• Actualizaciones de programas, correcciones o fixes, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos (CPUs)

• Actualizaciones fiscales, legales y normativas (su disponibilidad puede variar en función del país y/o programa).

• Upgrade Scripts

• Certificación con la mayoría de nuevos productos y versiones de terceros

• Versiones mayores de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación

• Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7)

• Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24x7), incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio en línea, a menos que otra cosa se indique

• Servicio no técnico al cliente durante las horas hábiles normales

• Los actuales licenciatarios de MySQL Classic Edition Annual Subscription (suscripción anual), MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription o MySQL Standard Edition Annual Subscription ("Suscripción MySQL"), podrán recibir Software Update License & Support (SULS o Licencia de Actualización de Software y Soporte) para MySQL Cummunity Edition*, salvo que SULS para MySQL Community Edition no incluye Actualizaciones de ningún tipo. Es posible que MySQL Community Edition no reúna todas las caracterísiticas y funcionalidades de los programas comprendidos en la Suscripción MySQL (*Community Edition se refiere al licenciamiento de MySQL bajo licencia GPL).

• Para Oracle VM VirtualBox Enterprise, la Licencia de Soporte y Actualización de Software (Software Update License & Support, “SULS”) está limitado a las plataformas que aquí se especifican. El SULS no está disponible para las funciones de Oracle VM VirtualBox Enterprise que se indican como de pruebas; dichas funciones están especificadas en el Manual de Usuario de Oracle VM VirtualBox que se localiza aquí.

Los Servicios de Soporte Técnico se proporcionan bajo las políticas de Soporte Técnico de Oracle en vigor en la fecha de prestación de los servicios.

El nivel de servicio de Licencia de Actualización de Software y Soporte para los programas Database Firewall y Database Firewall Management Server consiste en:

• El servicio de Licencia de Actualización de Software y Soporte arriba descrito excepto que las correcciones o fixes específicos para Oracle Linux quedan sujetos a la nota #1 más abajo.

• Acceso en régimen 24*7 a la Oracle Unbreakable Linux Network.

• Certificación de Hardware 2

• Migrar o portar hacia una versión anterior (“backport”)1 correciones o fixes, usando esfuerzos comercialmente razonables, para cualquier programa Oracle Linux publicado desde Oracle por un periodo de seis (6) meses desde la fecha en que la siguiente distribución de programa Oracle Linux se haga disponible de forma generalizada; la Planificación Temporal de Backport está disponible en la siguiente dirección: http://linux.oracle.com/backport-schedule.html.

Notas:

1. Oracle solo proporcionará correcciones a problemas o bug fixes para ciertas versiones de los Programas Oracle Linux, conforme a lo establecido en http://linux.oracle.com/supported.html

2. Será proporcionada certificación para hardware durante los primeros cuatro (4) años a partir de la fecha en que una versión del programa Oracle Linux pase a ser disponible de forma general.

Transcurridos los seis (6) años, Oracle podrá proporcionar certificación de hardware a su sola discreción, sin embargo Oracle no está obligada a proporcionar tal certificación de hardware.

Está disponible un servicio limitado de Licencia de Actualización de Software y Soporte ("limited Software Update License & Support") para los programas Phase Forward. Este servicio limitado de Licencia de Actualización de Software y Soporte consiste en:

• Actualizaciones de programas, correcciones o fixes y actualizaciones de parches críticos.

• Asistencia a solicitudes de servicio durante horario comercial normal.

• Posibilidad de registrar solicitudes de servicio con arreglo a lo especificado en el siguiente link:

http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/phaseforward/support-176416.html

• Servicio no técnico al Cliente durante el horario comercial normal.

El servicio de Licencia de Actualización de Software y Soporte ("Software Update License & Support") para la línea de productos de software de Oracle Financial Services Software ("OFSS") se proporciona con arreglo a las Políticas de Soporte Técnico de OFSS las cuales estarán disponibles en el siguiente link:

http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html.