# PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

## Mantenimiento de licencias de ORACLE pertenecientes a la Diputación Foral de Álava

## 1.- OBJETO:

El objeto del presente pliego es la renovación del soporte y mantenimiento de las licencias del software de gestión de bases de datos Oracle para los módulos instalados en Diputación Foral de Álava.

## 2.- SERVICIOS:

### 2.1.- DESCRIPCIÓN

La base de datos de Oracle (Oracle DB, Oracle Database) es un sistema de administración de bases de datos relacionales (RDBMS) de Oracle Corporation.

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

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación
https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove
Egiaztapen kodea Código de verificación
Hysh-ulMu-8HAz-vLZJ

## 2.2- ALCANCE DEL SERVICIO

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

### 2.2.1 Soporte 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.

### 2.2.2 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

### 2.2.3 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 2024 y el 31 de diciembre de 2026.

Firmante: CN=ZERBITZU OROKORREN ZUZENDARITZA - DIRECCION SERVICIOS GENERALES, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 211865
Fecha de firma: 2023.08.01 11:38:27 Z