

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS POR EL QUE  
SE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO:**

**“CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS  
DE PRODUCTOS INFORMÁTICOS ORACLE”**



Código seguro de verificación:  
UE9SMIE2bzAwMA==  
Huella Digital:  
uhQZBcGWD1/wcYRQZo7TTS3C6Lk=



## ÍNDICE

1. Introducción.
2. Objeto
3. Descripción del Mantenimiento
  - 3.1 Actualizaciones de Programas
  - 3.2 Niveles de soporte técnica Oracle
4. Coordinación y seguimiento de la prestación del servicio.
5. Lugar de prestación del servicio.



## 1. Introducción

Los distintos Sistemas Informáticos que soportan las Aplicaciones de Gestión Económica, Gestión de Expedientes, Gestión de Inventario, etc., así como las Aplicaciones de los distintos servicios Web, del Instituto de Fomento de la Región de Murcia, cuentan con una Base de Datos relacional ORACLE instalada en cada uno de ellos, y están desarrollados y en producción con productos ORACLE. El funcionamiento y nivel de prestaciones ofrecidos por dichas Bases de Datos, ha de estar en todo momento en unos niveles de operatividad y seguridad altos, de acuerdo con el carácter crítico de las aplicaciones antes citadas, y cuyo ámbito de gestión abarca a todo el Instituto de Fomento de la Región de Murcia y a entidades afines a dicho Instituto, como los distintos Centros Tecnológicos de la Región de Murcia.

Para asegurar y garantizar esos niveles de alta operatividad y seguridad, es necesario contratar un servicio de mantenimiento del Sistema Gestor de Base de Datos Relacional y de las distintas herramientas ORACLE instaladas. Dicho servicio de mantenimiento ha de comprender los derechos de actualización de licencias y del servicio de soporte o asistencia técnica.

## 2. Objeto

El objeto del contrato, consiste en el mantenimiento (derechos de actualización de versiones y servicio de soporte técnico) de los núcleos RDBMS ORACLE y las distintas herramientas asociadas e instaladas en los Sistemas de Informática del Instituto de Fomento de la Región de Murcia. La prestación de los servicios de mantenimiento se efectuará de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el apartado 3 siguiente.

## 3. Descripción del Mantenimiento

El Soporte Técnico será prestado para problemas que sean demostrables en la versión o versiones actuales de un Programa Oracle licenciado, que se ejecuten de forma inalterada sobre una configuración de hardware y sistema operativo apropiada, con arreglo a lo especificado en tal sentido en la documentación del Programa.

### 3.1 Actualizaciones de Programas

“Actualización” significará una versión subsiguiente del Programa que ORACLE generalmente hace disponible para Licencias de Programas a sus Clientes soportados sin cargo por licencia adicional, siempre que el Instituto de Fomento de la Región de Murcia haya solicitado el Servicio de Actualizaciones de Software para esas licencias durante el periodo de tiempo de ejecución del contrato. Las actualizaciones no incluirán ninguna versión, opción o Programa futuro que ORACLE licencie de forma separada. Las Actualizaciones se suministran cuando



están disponibles, y ORACLE no queda obligada a desarrollar programa o funcionalidad futura alguna.

Para cualquier Actualización de los Programas, ORACLE enviará a la dirección especificada por el Instituto de Fomento de la Región de Murcia una copia de la actualización para cada sistema operativo para el que sus licencias de Programas hayan sido solicitadas. El Instituto de Fomento de la Región de Murcia será responsable de la copia e instalación de las Actualizaciones.

### 3.2 Niveles de Soporte técnico de Oracle.

El soporte técnico sobre actualizaciones de software ('Software Updates') es el nivel básico para todos los Servicios de Soporte ORACLE y consisten en:

- Actualizaciones de Programas.
- Versiones generales de mantenimiento.
- Versiones de funcionalidad seleccionada.
- Parches vía MetaLink.
- Actualizaciones de documentación.
- Acceso limitado a información sobre resolución de errores y parches en MetaLink.

El Soporte de Producto ORACLE consiste en:

- Asistencia para SRs 24 horas al día / 7 días a la semana.
- Acceso a MetaLink - sistema de soporte técnico basado en la Web 24 \* 7.
- Posibilidad de registrar SRs a través de MetaLink.
- Servicio al Cliente no-técnico durante el horario comercial habitual (por ejemplo, asistencia con los identificadores de soporte, asistencia para acceder a MetaLink).

MetaLink es el sitio web de ORACLE para soporte a Clientes. El acceso a MetaLink quedará regulado por el Acuerdo sobre Términos de Uso publicado en la página web de MetaLink, el cual está sujeto a cambios. El acceso a MetaLink queda limitado a sus Contactos Técnicos designados. El acceso a MetaLink está incluido en el Soporte por Incidentes ORACLE, Soporte por Incidentes para Servidor y en el Soporte de Producto ORACLE. Además, se permite un acceso limitado a MetaLink con el Servicio de Actualizaciones de Software para parches e información sobre solución de errores.

El Instituto de Fomento de la Región de Murcia recibirá un número de Identificación de Soporte de la CPU (el "CSI") cuando adquiera Soporte Técnico ORACLE.

Las Solicitudes de Servicio o 'Service Requests' (SRs) pueden ser remitidas por el Instituto de Fomento de la Región de Murcia, bien por teléfono, o bien en línea



Código seguro de verificación:  
UE9SMIE2bzAwMA==  
Huella Digital:  
uhQZBcGWD1/wcYRQZo7TTS3C6Lk=



a través de MetaLink. El nivel de severidad de una SR es seleccionada por el Instituto de Fomento de la Región de Murcia y debería basarse en las siguientes definiciones de severidad:

#### Severidad 1:

El problema ocasiona una completa pérdida del servicio. El trabajo no puede continuar de forma razonable, la operación es crítica para el negocio y la situación es de emergencia. Una SR de Severidad 1 presenta una o más de las siguientes características:

- Corrupción de datos.
- Una función crítica documentada no está disponible.
- El sistema se queda 'colgado' de forma indefinida, causando retrasos inaceptables o indefinidos en recursos o respuestas.
- El sistema está caído y se vuelve a caer repetidamente después de intentar reiniciarlo.

Compromiso de 24 horas para las SRs de Severidad 1 : Oracle Premier Support trabajará 24x7 hasta que el problema se resuelva o se pueda realizar un progreso útil. El Instituto de Fomento de la Región de Murcia debe facilitar a Oracle Premier Support un contacto durante este periodo 24x7, ya sea presencial o accesible a través de dispositivos buscapersonas (beepers o pagers), para ayudar con la recogida de datos, las pruebas, y la aplicación de soluciones. El Instituto de Fomento de la Región de Murcia propondrá esta clasificación con especial cuidado, de forma que las situaciones de Severidad 1 reales obtengan la asignación de recursos necesarios por parte de ORACLE.

#### Severidad 2:

El problema ocasiona una pérdida de servicio severa. No está disponible ninguna solución alternativa aceptable; sin embargo, la operativa puede continuar de forma restringida.

#### Severidad 3:

El problema ocasiona una pérdida de servicio menor. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

#### Severidad 4:

El problema no experimenta pérdidas de servicio. El resultado no impide las operaciones de un sistema.



Código seguro de verificación:  
UE9SMIE2bzAwMA==  
Huella Digital:  
uhQZBcGWD1/wcYRQZo7TTS3C6Lk=



#### 4. Coordinación y seguimiento de la prestación del servicio.

El INFO designará como Responsable del contrato, al Coordinador de los Servicios Informáticos del mismo, para el seguimiento y la supervisión de los trabajos.

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable integrado en su propia plantilla, que actuará como interlocutor frente al INFO para todas las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

#### 5. Lugar de prestación del servicio.

El servicio se prestará desde las instalaciones de la empresa contratista, vía on-line y telefónica.

Murcia, en la fecha de la firma electrónica

Coordinador de Sistemas de Información

Bernardino Barceló Nicolás  
(Documento firmado electrónicamente)



Código seguro de verificación:  
UÉ9SMIE2bzAwMA==  
Huella Digital:  
uhQZBcGWD1/wcYRQZo7TTS3C6Lk=

