



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS, PARA HACER USO DEL SISTEMA GESTOR DE BASES DE DATOS ORACLE, EXISTENTE EN LA CORPORACIÓN.**

### **1.OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación del servicio de mantenimiento de las licencias de uso del sistema gestor de bases de datos ORACLE que están en uso en estos momentos en el Ayuntamiento y Organismos Autónomos, en el ANEXO 1 figuran las licencias a mantener. Esto incluye:

- a) Servicio de asistencia telefónica ilimitado.
- b) Actualizaciones de los productos.
- c) Envío de información escrita o en formato electrónico de noticias, parches, problemas detectados, etc.
- d) Asistencia remota

### **2.DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

A) Servicio de asistencia telefónica (hot-line) ilimitada.

Consiste en un servicio telefónico de atención de consultas y clarificación de dudas que LA EMPRESA prestará al AYUNTAMIENTO, en relación a los posibles problemas que surjan en el funcionamiento de la Base de Datos.

B) Actualizaciones de los productos.

Consiste en el suministro de las nuevas versiones de los productos objeto de este contrato.

C) Envío de información escrita o en formato electrónico relacionada con los productos objeto del contrato

Consiste en el envío de información acerca de los parches, problemas que se detecten, etc., relacionada con los productos objeto de este contrato.

D) Asistencia remota

Consiste en acceder a través de línea telefónica, ADSL u otros medios de comunicación a los servidores del Ayuntamiento para poder realizar diagnósticos de problemas y resolverlos.



### 3.FORMA DE PRESTACIÓN

A) Servicio de asistencia telefónica ilimitado.

La EMPRESA debe fijar los departamentos y teléfonos principal y subsidiario al que EL AYUNTAMIENTO pueda realizar las consultas.

El horario en el que LA EMPRESA debe atender llamadas de las consultas debe ser, salvo que se modifique la actual jornada laboral del Ayuntamiento, de 8 a 20 h. en jornada de invierno, y de 8 a 15 h. en jornada de verano. Tanto para la determinación de la jornada de invierno o de verano, como los días no laborables en los que se prestará el servicio, se considerará el calendario laboral del AYUNTAMIENTO.

Son por cuenta del AYUNTAMIENTO todos los gastos y costes derivados de las comunicaciones telefónicas asociadas al uso de este servicio realizadas desde su red IBERCON.

Se incluirá el servicio de **atención telefónica ilimitada** para los siguientes aspectos:

- Realizar consultas sobre los productos ofertados.
- Solicitar ayuda en la instalación de los productos ofertados.
- Realizar consultas técnicas sobre los productos ofertados.
- Realizar consultas para el ajuste de los parámetros de instalación de los productos ofertados.
- Reportar cualquier incidencia técnica sobre el funcionamiento de los productos ofertados.

B) Actualizaciones de los productos.

La EMPRESA suministrará al AYUNTAMIENTO las nuevas versiones de los productos objeto del contrato ya bien sea mediante el envío físico (Cd, Dvd) o bien mediante el acceso a una web de descargas o FTP.

C) Envío de información escrita o en formato electrónico de noticias, parches, problemas, etc., relacionada con los productos.

La EMPRESA enviará al AYUNTAMIENTO cualquier información relacionada con los parches, problemas, etc., que se detecten.

D) Asistencia remota

La EMPRESA ofrecerá un servicio de soporte remoto para acceder a los equipos del AYUNTAMIENTO, a través de una línea de comunicaciones, para realizar tareas de diagnóstico y resolución de problemas. Debe existir previamente autorización por parte del AYUNTAMIENTO, así como disponibilidad de los equipos de comunicaciones, según los



niveles de seguridad acordados. Este servicio se deberá prestar como mínimo en el horario de 8:00 a 20:00.

#### E) Seguimiento y control.

El seguimiento y control del mantenimiento se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución e incidencias entre el Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria y el Responsable del proyecto municipal.
- Todas las tareas de mantenimiento llevan aparejado un sistema de gestión de incidencias, en el que se formulara un parte de encargo que facilitará el seguimiento por ambas partes.
- Todas las actualizaciones de las versiones del producto han de identificar las incidencias que resuelven.
- Emisión mensual de informe de incidencias y control por parte del Jefe de proyecto detallando las incidencias, estado de resolución y tiempo de respuesta. Dicho informe habrá de ser validado por el Responsable del proyecto asignado por el Ayuntamiento.

#### 4. TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN

Las prioridades (definidas por el órgano contratante) y tiempos de respuesta, deberán ser como mínimo los indicados en la tabla adjunta:

	Prioridad	Respuesta
<b>Soporte Telefónico</b>	Urgente	Inmediata
	No crítico	Una (1) Hora

	Prioridad	Respuesta/Resolución
<b>Consulta de dudas</b>	Urgente	2 Horas
	No crítico	8 Horas

	Prioridad	Respuesta
<b>Soporte Remoto</b>	Crítico	4 Horas
	No-Crítico	8 Horas

En Santa Cruz de Tenerife a 25 de marzo de 2013

EL TECNICO DE LA SECCIÓN

EL JEFE DE LA SECCIÓN DE  
INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

Manuel Sánchez Felipe

Antonio Marsol Ventura



*EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE  
AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA, RECURSOS HUMANOS Y SERVICIOS DE SOPORTE  
SERVICIO DE TECNOLOGÍA Y PROTECCIÓN DE DATOS*

## ANEXO 1

Relación de productos sobre los que se debe prestar el mantenimiento y actualización de productos.

### Entorno SOLARIS SPARC

- 1) Change Management Pack (200 usuarios)
- 2) Tuning Pack (200 usuarios)
- 3) Diagnostic Pack (200 usuarios)
- 4) Database Enterprise Edition (200 usuarios)