



**TeleMadrid**

**PLIEGOS DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO  
PARA LICENCIAS ORACLE**

**NOVIEMBRE 2018**

## **1 OBJETO.**

Para la gestión del almacén físico de soportes de grabación de contenidos audiovisuales, (cintas y discos de distintos formatos), RTVM dispone de una plataforma denominada Librarian que está desarrollada sobre una base de datos ORACLE. Esta plataforma que permite localizar los soportes dentro del almacén así como gestionar su préstamo y devolución y, por ello, requiere de un soporte técnico por parte del fabricante que garantice su funcionamiento.

Es por todo ello que el objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio de actualización y soporte técnico para las siguientes licencias:

<b>Cant.</b>	<b>Referencia.</b>	<b>Descripción</b>
6	17760645	Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual
74	17760645	Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual

## **2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

RTVM llevará a cabo el primer nivel de mantenimiento mientras que el segundo y el tercer nivel de mantenimiento serán responsabilidad del adjudicatario.

### **Prestaciones:**

El servicio, al menos, incluirá las siguientes prestaciones:

- Actualizaciones de Programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos.
- Versiones mayores de Productos y tecnología (cuya disponibilidad y momento de publicación quedarán a la entera discreción de Oracle), lo que puede incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación.
- Asistencia en las peticiones de servicio las veinticuatro (24) horas del día y siete (7) días a la semana.
- Acceso a los Sistemas de soporte al Cliente en la Web de Oracle, incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio online, a menos que se indique otra cosa.
- Diagnóstico y reparación de fallos o funcionamiento defectuoso de los productos software para asegurar su correcto funcionamiento.

- Atención telefónica, en castellano o en su defecto en inglés, 24 horas al día.

### **Gravedad de las incidencias y Niveles de servicio**

Se establecen los siguientes tipos de incidencia atendiendo a su gravedad

- Gravedad 1: El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que le impide seguir trabajando de manera razonable. Hay una pérdida completa de servicio. La operación es crítica para el negocio y la situación es de emergencia.
- Gravedad 2: Hay una pérdida grave de servicio. Prestaciones importantes no se encuentran disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.
- Gravedad 3: Hay una leve pérdida de servicio. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad
- Gravedad 4: Solicitud de información, una mejora o aclaración de la documentación relativa al software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. No hay pérdida de servicio y el resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

El Adjudicatario deberá comprometerse a los siguientes tiempos máximos de respuesta telefónica:

<b>Criticidad</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>
Gravedad 1	2 horas
Gravedad 2	7 horas
Gravedad 3	24 horas
Gravedad 4	24 horas

### **3 PENALIZACIONES**

Se establecen las siguientes penalizaciones que RTVM se reserva el derecho de aplicar en caso de incumplimiento de los niveles de calidad solicitados.

Por cada vez que se incumpla el compromiso de respuesta telefónica se podrá aplicar una penalidad del 0,1 % del importe del contrato, que se detraerá de la devolución de la garantía definitiva, con el límite del 5% establecido para dicha garantía.

#### **4 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR CON LAS OFERTAS**

Los licitadores deberán presentar, al menos, la siguiente documentación:

- Descripción del servicio de mantenimiento que prestará el adjudicatario, cobertura, horarios, tiempos de respuesta etc.
- Acuerdos de colaboración que los ofertantes tienen suscrito o suscribirían de ser adjudicatarios con ORACLE para garantizar los niveles de servicio comprometidos.
- Aceptación de los Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas.