



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS
DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE**

EXPEDIENTE N.º: 196/2022

Área: Planificación, Control y Seguridad

Índice

1. Introducción.....	3
2. Alcance.....	4
2.1. Suministros Incluidos en el Contrato	4
3. Condiciones generales del Mantenimiento y Soporte.	5
4. Otras condiciones del servicio	9
5. Formato de las especificaciones técnicas	10

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE CONTRATO 196/2022	Fecha 07/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

1. Introducción

El objeto del contrato es la renovación del mantenimiento y soporte del parque de licencias software del fabricante Oracle de que dispone Canal de Isabel II, S.A.

Dado el en alto número de productos y aplicaciones basadas en el software de ORACLE y la gran entidad de alguna de ellas como los sistemas SAP (Financiero y de Recursos Humanos), LIMS, Gayta, el SCADA entre las más relevantes; la no renovación de dicho software no sería razonable, ya que provocaría incurrir en gastos adicionales por los trabajos que serían necesarios para la implantación de nuevos productos, y en mayor medida por la migración que sería necesaria de las aplicaciones y los datos soportados bajo la tecnología de bases de datos de Oracle a una nueva tecnología de bases de datos (formación y capacitación; pruebas de compatibilidad; desarrollo, migración de la gran mayoría de datos corporativos y despliegue de las aplicaciones modificadas).

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE CONTRATO 196/2022	Fecha 07/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

2. Alcance

2.1. Suministros Incluidos en el Contrato

El suministro objeto del contrato es de **Renovación y Soporte Técnico de Licencias**, según las condiciones que se exponen en los siguientes apartados.

Renovación de Licencias:

Consistirá en la renovación de las licencias de los productos software del fabricante Oracle de los que dispone Canal de Isabel II, S.A. en la actualidad. Estos productos se detallan en la tabla siguiente:

PRODUCTOS	Cantidad
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	730
Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	18
Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	18
Oracle Access Manager - Employee User Perpetual	4000
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	730
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	730
Oracle Identity Manager - Employee User Perpetual	4000
Oracle Identity Manager Connector - Database User Management - Connector Perpetual	1
Oracle Identity Manager Connector - IBM Lotus Notes/Domino - Connector Perpetual	1
Oracle Identity Manager Connector - Microsoft Active Directory - Connector Perpetual	1
Oracle Identity Manager Connector - SAP Enterprise Applications - Connector Perpetual	1
Oracle Identity Manager Connector - SAP Enterprise Portal - Connector Perpetual	1
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	730
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	730

Soporte Técnico:

El soporte técnico que se proporcionará es el denominado *Premier Support* según las condiciones del soporte estándar *ORACLE Lifetime Support*. Las condiciones generales de este soporte técnico se encuentran en el apartado 2 de este documento. Así mismo se proporciona mayor detalle en la web oficial de ORACLE <https://www.oracle.com/support/lifetime-support/>.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE CONTRATO 196/2022	Fecha 07/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

3. Condiciones generales del Mantenimiento y Soporte.

SOPORTE DE POR VIDA (LIFETIME SUPPORT)

El Soporte de por Vida (*Lifetime Support*) consta de los siguientes niveles de servicio:

- Soporte Premier (*Premier Support*) (también denominado "Licencia de Actualización de Programas y Soporte" [*Software Update License & Support*] o "Soporte Premier para Software de Oracle Communications Network" y así se documentará en su orden)
- Soporte Extendido (*Extended Support*) (si se ofreciera)
- Soporte de Mantenimiento (*Sustaining Support*)

En la sección Niveles de Soporte Técnico de Oracle consignada más adelante se incluye una descripción de los servicios disponibles conforme al Soporte Premier, Soporte Extendido y Soporte de Mantenimiento.

El **Soporte Premier** para cualquier versión del programa estará disponible durante cinco años a partir de la fecha en que la versión del programa de Oracle esté disponible con carácter general, según lo documentado en los documentos de cobertura del Soporte de por Vida, salvo por lo indicado a continuación. Al final del período de Soporte Premier, se podrá optar por el Soporte Extendido o el Soporte de Mantenimiento. El Soporte Extendido, si se ofreciera, podrá estar disponible por tres años adicionales para versiones específicas del programa. Se aplica una tarifa de Soporte Extendido por cada período de soporte, que se suma a la tarifa estándar de Soporte Premier, salvo por lo indicado a continuación.

Como alternativa, el soporte técnico puede extenderse con Soporte de Mantenimiento, que estará disponible mientras se mantenga en forma continua y pague las tarifas anuales de soporte técnico para sus licencias de programas de Oracle.

Para mayor detalle de la cobertura del **Soporte de por Vida** para versiones específicas de los programas, incluidos los niveles de servicio ofrecidos y los plazos, aplica lo siguiente:

- Para programas específicos de tecnología de servidor, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Productos de Tecnología)
- Para programas de fusion middleware, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Fusion Middleware)
- Para programas de aplicaciones, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Aplicaciones)
- Para programas de aplicaciones minoristas, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Aplicaciones Minoristas)
- Para productos de sistema operativo y software Sun, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#) (Política de

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE CONTRATO 196/2022	Fecha 07/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Soporte de por Vida: Cobertura para Productos de Sistema Operativo y Software Sun)

- Para versiones de programas Oracle Linux, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Oracle Linux y Oracle VM)
- Para programas OFSS, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software](#) (Política de Soporte de por Vida: Cobertura para Software de Oracle Financial Services)

NIVELES DE SOPORTE TÉCNICO ORACLE

Licencia de Actualización de Programas y Soporte

Las versiones de programas en la fase de Soporte Premier del ciclo de vida del soporte de productos de Oracle recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte, de acuerdo con lo establecido en la Sección sobre Soporte de por Vida precedente. La Licencia de Actualización de Programas y Soporte consta de:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas
- Actualizaciones impositivas, legales y normativas (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa)
- Secuencias de comandos (*scripts*) de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet" incluida más adelante (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario. Ver la nota 1 a continuación.
- Las actualizaciones reglamentarias para ciertas jurisdicciones y programas de Oracle Financial Services y Oracle Banking Platform se proporcionarán de conformidad con el documento de la Política sobre Entrega de Actualizaciones Reglamentarias de Software de Oracle Financial Services y Oracle Banking Platform que puede consultarse [aquí](#).
- Los licenciarios actuales de la Suscripción Anual de MySQL Classic Edition, la Suscripción Anual de MySQL Cluster Carrier Grade Edition, la Suscripción Anual de MySQL Enterprise Edition o la Suscripción Anual de MySQL Standard Edition ("Suscripción MySQL") pueden recibir la Licencia de Actualización de Programas y Soporte (*Software Update License & Support, SULLS*) para MySQL Community Edition*, con la salvedad de que la SULLS para MySQL Community Edition no incluye Actualizaciones de ningún tipo. MySQL Community Edition puede no contener todas las características y

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE CONTRATO 196/2022	Fecha 07/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

funcionalidades de los programas incluidos en la Suscripción de MySQL. (*Community Edition se refiere a MySQL licenciado conforme a la licencia de GPL).

- Para Oracle VM VirtualBox Enterprise, la Licencia de Actualización de Programas y Soporte (SULS) se encuentra limitada a las plataformas especificadas [aquí](#). La SULS no se encuentra disponible para las características de Oracle VM VirtualBox Enterprise mencionadas como experimentales; dichas características se especifican en el Manual del Usuario de Oracle VM VirtualBox disponible [aquí](#).
- Acceso a Servicios Platinum según se describe en <http://www.oracle.com/us/support/library/platinumservicespolicies-1652886.pdf>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

NIVEL DE SEVERIDAD ₁	OBJETIVO DE TIEMPO DE RESPUESTA	ACTUALIZACIÓN O RESOLUCIÓN
Severidad 1	5 minutos	1 hora
Severidad 2	2 horas	6 horas
Severidad 3	8 horas	24 horas
Severidad 4	24 horas	48 horas

A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:

- **Severidad 1:** Interrupción importante en el servicio (p. ej., una interrupción importante en la operatividad o funcionalidad de un sistema crítico de negocio, bloqueo [*crash*] del servidor o falla total del sistema).
- **Severidad 2:** Interrupción grave en el sistema (p. ej., una interrupción grave en la funcionalidad de un sistema crítico de negocio que no afecta a todo el sistema, por ejemplo: número considerable de estaciones de trabajo/terminales imposibilitadas de llevar a cabo o registrar transacciones, pérdida de capacidad para ejecutar funciones de pago, pérdida total de presentación de informes [local o alojada], pérdida total de impresión, falta de restablecimiento de totales o falta de ejecución de Auditoría Nocturna/AI Final del Día [*End of Day, EOD*]/AI Comienzo del Día [*Start of Day, SOD*], volver a registrar una fecha determinada o rango de fechas, carga muy lenta de páginas o imágenes o interfaz de herramientas inaccesible).
- **Severidad 3:** Falla de una sola función (p. ej., una interrupción menor en la operatividad o la funcionalidad que no afecta a todo el sistema, por ejemplo: problemas de registro de horas, falla aislada de impresión, falla aislada de estación de trabajo/terminal, falla en la visualización de un solo informe, restablecimiento de contraseñas o programas de fidelización no funcionales).

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE CONTRATO 196/2022	Fecha 07/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

- **Severidad 4:** Problema o cuestión menor/procedimental (p. ej., cuestiones relacionadas con la programación o configuración, cuestiones relativas a la funcionalidad, operatividad o formateo, o problemas cosméticos).

SOPORTE EXTENDIDO

El **Soporte Extendido** (*Extended Support*) puede estar disponible para determinadas versiones de programas de Oracle después del vencimiento del Soporte Premier, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Cuando se ofrece Soporte Extendido, este generalmente está disponible durante tres años después del vencimiento del Soporte Premier y solamente para la versión terminal del conjunto de actualizaciones de mantenimiento de un programa.

SOPORTE DE MANTENIMIENTO

El **Soporte de Mantenimiento** (*Sustaining Support*) estará disponible después del vencimiento del Soporte Premier, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Dado que las versiones de programas que recibían Soporte de Mantenimiento ya no reciben soporte completo, la información y las técnicas con respecto a dichas versiones pueden ser limitadas. La disponibilidad de los sistemas de hardware para ejecutar dichas versiones de programas también puede ser limitada.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE CONTRATO 196/2022	Fecha 07/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

4. Otras condiciones del servicio

Debido a la naturaleza del contrato (suministro de actualización, soporte y mantenimiento de licencias de software) no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE CONTRATO 196/2022	Fecha 07/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

5. Formato de las especificaciones técnicas

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 22.11.2022 10:57:54 CET

Jefe del Área de Planificación y Control

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 22.11.2022 11:21:54 CET

Subdirector de Sistemas Informáticos

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 22.11.2022 19:04:56 CET

Director de Innovación e Ingeniería