



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SUMINISTRO PARA EL
MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS
DEL SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE
PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

EXPEDIENTE N.º: 168/2025

Área: Planificación y Control

Índice

1. Introducción y Alcance	3
1.1. Suministros Incluidos en el Contrato	3
2. Condiciones generales del Mantenimiento y Soporte.	4
3. Requisitos de Seguridad	8
4. Formato de las especificaciones técnicas	9

<div>Empresa</div> <div>Canal de Isabel II, S.A., M.P.</div>	<div>Proyecto</div> <div>CONTRATO DE SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</div> <div>CONTRATO 168/2025</div>	
<div>Elaborado por</div> <div>Área de Planificación y Control</div>	<div>Documento</div> <div>Pliego de Prescripciones Técnicas</div>	<div>Versión</div> <div>V01</div>

1. Introducción y Alcance

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

1.1. Suministros Incluidos en el Contrato

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

Mantenimiento 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., M.P. 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/>.

<div>Empresa</div> <div>Canal de Isabel II, S.A., M.P.</div>	<div>Proyecto</div> <div>CONTRATO DE SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIA DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</div> <div>CONTRATO 168/2025</div>	
<div>Elaborado por</div> <div>Área de Planificación y Control</div>	<div>Documento</div> <div>Pliego de Prescripciones Técnicas</div>	<div>Versión</div> <div>V01</div>

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

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 168/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

- 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.
- Los licenciatarios 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, SULS*) para MySQL Community Edition*, con la salvedad de que la SULS para MySQL Community Edition no incluye Actualizaciones de ningún tipo. MySQL Community Edition puede no contener todas las características y funcionalidades

<div>Empresa</div> <div>Canal de Isabel II, S.A., M.P.</div>	<div>Proyecto</div> <div>CONTRATO DE SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</div> <div>CONTRATO 168/2025</div>	
<div>Elaborado por</div> <div>Área de Planificación y Control</div>	<div>Documento</div> <div>Pliego de Prescripciones Técnicas</div>	<div>Versión</div> <div>V01</div>

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. 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.
- Acceso a Servicios Platinum según se describe en <http://www.oracle.com/us/support/library/platinumservicespolicies1652886.pdf>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

NIVEL DE GRAVEDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Gravedad 1	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> • 1 día si no se necesita desarrollar un nuevo parche. • 9 días, cuando haga falta desarrollar parche.
Gravedad 2	7 horas	30 días
Gravedad 3	24 horas	40 días
Gravedad 4	24 horas	40 días

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

- **Gravedad 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/Al Final del Día [*End of Day*, EOD]/Al 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).
- **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).

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 168/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

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., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 168/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

3. Requisitos de Seguridad

El software ofertado se instalará en la propia red corporativa de Canal de Isabel II, S.A., M.P. de manera *on-premise*.

El mantenimiento de las licencias la proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene por tanto que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas y/o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. de todos los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad en cuanto tengan conocimiento de ellos, posibles soluciones de contingencia (*workarounds*) mientras se libera el parche, actualización o nueva versión que los corrige, y la fecha estimada en que éstos se encontraran disponibles.
- Se notificará también a Canal de Isabel II, S.A., M.P. la disponibilidad de los parches, actualizaciones o nuevas versiones de los productos suministrados que solucionen problemas detectados, sean de seguridad o no, incluyendo la fecha de disponibilidad de se encontraran disponibles, para realizar la correspondiente planificación de su implementación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE SOFTWARE DEL FABRICANTE ORACLE PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 168/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

4. 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 Particulares del presente procedimiento.

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 28.10.2025 10:30:29 CET

JEFE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Elías Manrique Rojo
Por delegación de Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 29.10.2025 07:59:34 CET

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 29.10.2025 18:58:48 CET

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA