

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

### **CONTRATO DE SERVICIOS**

### **SOPORTE DE LAS LICENCIAS ORACLE® DESTINADAS A SOPORTAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA**

**EXPEDIENTE 1400422**

**SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES**

## **1 ALCANCE DEL CONTRATO**

De acuerdo con lo establecido en la cláusula 1 del Pliego de cláusulas administrativas particulares, el objeto del contrato será el de proveer el soporte y mantenimiento técnico y actualización del software y licencias Oracle® necesarios para los Sistemas de Información de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, la CNMC)

En el presente pliego se describirá el alcance de la prestación de este servicio así como las prescripciones técnicas a cumplir en el ámbito funcional de las Tecnologías de la Información de la CNMC.

---

## 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 2.1 Elementos Incluidos

El detalle de los productos cuyo mantenimiento se pretende contratar se relaciona en la tabla siguiente:

<b>Software de base</b>
Discoverer User Edition (3 Us)
Oracle Database Enterprise Edition (8 CPUs)
Oracle Database Enterprise Edition (4 Named Users)
Oracle Partitioning (8 CPUs)
Diagnostics Pack (8 CPUs)
Oracle Database Standard Edition (4 CPUs)
Oracle Database Standard Edition (4 Named Users)
Oracle Financials (4 Named Users)
Oracle Internet Application Server Enterprise Edition (2 CPUs)
Oracle Internet Application Server Enterprise Edition (10 Named Users)
Discoverer Admin Edition (1 Us)

### 2.2 Nivel de Soporte

Los términos y condiciones que se enumeran a continuación indican los servicios que deben ser proporcionados para los productos identificados en el punto 2.1

#### **Servicio de Actualización de Versiones ('Software Updates')**

- Actualizaciones de Programas.
- Parches vía OracleMetaLink.
- Versiones generales de mantenimiento.
- Versiones de funcionalidad seleccionada.
- Actualizaciones de documentación.
- Acceso a OracleMetalink para información de resolución de errores y parches.

#### **Soporte de Producto ('Product Support')**

- Asistencia telefónica de Solicitudes de Servicio (SRs) 24 horas al día / 7 días a la semana.
- Acceso a OracleMetaLink - sistema de soporte técnico basado en Web 24\*7.
- Posibilidad de anotar o registrar Solicitudes de Servicio (SRs) a través de OracleMetaLink.
- Servicio al Cliente no-técnico durante el horario comercial habitual.

---

### **3 ESTRUCTURA DE LA MEMORIA TÉCNICA A PRESENTAR EN LA FASE DE LICITACIÓN**

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la documentación técnica a la que se refiere la cláusula 12.2 del Pliego de cláusulas administrativas particulares, a incluir en el sobre nº 2, deberá incluir obligatoriamente la siguiente información:

- **Datos generales**

La oferta deberá incorporar un apartado inicial de datos generales donde se identificará adecuadamente el objeto de la misma.

Con carácter general, se manifestará el acatamiento expreso de las condiciones del Pliego.

- **Descripción de la política de soporte**
- **Detalle de los elementos objeto del soporte**

### **4 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

Corresponde a la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la supervisión de las tareas para lograr los objetivos, sobre la base de las especificaciones del presente pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada, en los términos señalados en la cláusula 20.3 del Pliego de prescripciones técnicas.

El Subdirector señalado podrá designar un Responsable Técnico, cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos

El Responsable Técnico designado podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El seguimiento y control de los trabajos se llevarán a cabo mediante el establecimiento de reuniones periódicas.