



Departamento Técnico de Sistemas.

C. Jorge Juan, 4
03002 ALICANTE

✉ sistemas@alicante-ayto.es

Fecha: 27 de octubre de 2016.

***PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE
TÉCNICO DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE DE LA
BASE DE DATOS ORACLE DEL AYUNTAMIENTO DE
ALICANTE.***

1. OBJETO DEL CONTRATO.

La contratación del soporte técnico para las licencias de software del producto Oracle Database propiedad del Ayuntamiento de Alicante. De forma somera el soporte técnico consiste en la asistencia y resolución de las incidencias que pudiesen producirse en la Base de Datos del Ayuntamiento y en los derechos de actualización de dichos productos.

2. SITUACIÓN ACTUAL.

La base de datos (BD) corporativa del Ayuntamiento de Alicante es Oracle, la versión instalada es Oracle 10gR2 10.2.0.4 para Linux Itanium. El sistema operativo sobre el que funciona es Red Hat Enterprise Linux Server versión 5.4 y el servidor un HP Rx6600 con dos procesadores Itanium de 2 cores cada uno de ellos.

Las licencias propiedad del Ayuntamiento de Alicante, adquiridas en distintas fechas, se encuentran incluidas en los siguientes contratos:

- Contrato número: 15410063
Fecha de Expiración: 31 de diciembre de 2016
Nivel de Contrato: Standard Premier Support (Software Update License and Support).
Productos Incluidos:
 - Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual. (1 licencia).
 - Diagnostics Pack - Processor Perpetual. (1 licencia).
 - Tuning Pack - Processor Perpetual. (1 licencia).
 - Change Management Pack - Processor Perpetual. (1 licencia).
- Contrato número: 14595552
Fecha de Expiración: 31 de diciembre de 2016
Nivel de Contrato: Standard Premier Support (Software Update License and Support).



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

Concejalía de Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática.
Departamento Técnico de Sistemas.

Productos Incluidos:

- Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual. (1 licencia).
- Oracle Spatial and Graph - Processor Perpetual. (1 licencia).

• Contrato número: 18425533

Fecha de Expiración: 31 de diciembre de 2016

Nivel de Contrato: Standard Premier Support (Software Update License and Support).

Productos Incluidos:

- Oracle Spatial and Graph - Processor Perpetual. (1 licencia).

• Contrato número: 18474345

Fecha de Expiración: 31 de diciembre de 2016

Nivel de Contrato: Standard Premier Support (Software Update License and Support).

Productos Incluidos:

- Diagnostics Pack - Processor Perpetual. (1 licencia).
- Tuning Pack - Processor Perpetual. (1 licencia).
- Change Management Pack - Processor Perpetual. (1 licencia).

• Contrato número: 20057760

Fecha de Expiración: 31 de diciembre de 2016

Nivel de Contrato: Standard Premier Support (Software Update License and Support).

Productos Incluidos:

- Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual. (2 licencias).

• Contrato número: 20355104

Fecha de Expiración: 16 de noviembre de 2016

Nivel de Contrato: Standard Premier Support (Software Update License and Support).

Productos Incluidos:

- Diagnostics Pack - Processor Perpetual. (2 licencias).
- Tuning Pack - Processor Perpetual. (2 licencias).
- Oracle Partitioning - Processor Perpetual. (4 licencias).
- Oracle Spatial and Graph - Processor Perpetual. (2 licencias).

• Contrato número: 20155248 (Este contrato no se renovará).

Fecha de Expiración: 31 de diciembre de 2016

Nivel de Contrato: Standard Premier Support (Software Update License and Support).

Productos Incluidos:

- Oracle Weblogic Server Standard Edition – Named User Plus Perpetual. (10 licencias)
- Oracle Weblogic Server Standard Edition – Processor Perpetual. (1 licencia)

3- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE SOPORTE.

El soporte a contratar deberá consolidar bajo un único contrato todo el software de



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

Concejalía de Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática.
Departamento Técnico de Sistemas.

5

Oracle propiedad del Ayuntamiento de Alicante. El detalle de las licencias software incluidas en el contrato es el siguiente:

Producto	Cantidad
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	4
Tuning Pack - Processor Perpetual	4
Change Management Pack - Processor Perpetual	4
Diagnostics Pack - Processor Perpetual	4
Spatial and Graph - Processor Perpetual	4
Oracle Partitioning - Processor Perpetual.	4

El Soporte consistirá en:

- Disponibilidad de las actualizaciones que se publiquen, las correcciones, las alertas de seguridad y los parches.
- Todas las actualizaciones que deban aplicarse por cambios legales.
- Los scripts de actualización.
- Certificación de productos con respecto a otros fabricantes.
- Acceso a las nuevas versiones que sean publicadas y a la documentación asociada a los productos.
- Acceso a la web de soporte (disponibilidad 24x7) incluyendo la posibilidad de apertura de casos (SR) por esta vía o telefónicamente.
- Acceso a los servicios no técnicos en horario laboral.

El Ayuntamiento podrá designar hasta 4 contactos técnicos independientemente del contacto administrativo, que estarán autorizados a la apertura incidencias (SR) y serán el contacto para asuntos técnicos de Oracle en el Ayuntamiento.

Los tiempos de respuesta ante incidencias deberán ajustarse a las guías de atención ante incidencias, publicadas por la propia compañía Oracle, tendiendo a cumplir en un 90% de los casos los siguientes niveles de servicio para cada uno de los niveles de clasificación de las incidencias (SR):

- Nivel 1. Respuesta en 1 hora las 24 horas del día, todos los días (24x7).
- Nivel 2. Respuesta en 3 horas en horario laboral.
- Nivel 3. Respuesta al siguiente día laboral.
- Nivel 4. Respuesta al siguiente día laboral.

Las incidencias se clasificarán inicialmente por parte del Ayuntamiento en cada uno de los niveles de criticidad atendiendo a los siguientes criterios:

- Nivel-1. El uso en producción de los productos está parado o con un funcionamiento que no permite su uso de una manera razonable. Hay una pérdida total del servicio. Oracle intentará dar una respuesta en 1 hora, y resolver la incidencia en 24 horas.



- Nivel-2. Se sufre una pérdida importante del servicio, de características importantes del producto y no existe una alternativa razonable de uso. El uso en producción puede continuar pero con limitaciones aceptables.
- Nivel-3. Se experimenta una pérdida de servicio menor, el impacto es un inconveniente. Se puede requerir la aplicación de alternativas para obtener la funcionalidad deseada.
- Nivel-4. No hay impacto en el uso del software ni pérdida de servicio. Incluye la solicitud de información, documentación, mejoras, etc.

4- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las siguientes cláusulas en su relación con el Ayuntamiento de Alicante y en el ejercicio de las actividades resultantes del presente pliego.

PROTECCIÓN DE DATOS .

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y, en particular a lo dispuesto en el artículo 12 de dicho texto legal y del R.D. 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

A los efectos del artículo 12 de la Ley 15/1999, el adjudicatario únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Alicante y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del Contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. A estos efectos el adjudicatario deberá implementar con carácter previo al tratamiento en los ficheros de datos, como mínimo, las medidas de seguridad de nivel básico que se establecen en el Real Decreto 994/1999 y, en su caso, durante toda la vigencia del contrato las que correspondan a la naturaleza de los datos de acuerdo a lo dispuesto en el mismo texto legal.

Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario deberá destruir o devolver al Ayuntamiento de Alicante los datos de carácter personal en los que haya realizado algún tratamiento en ejecución del Contrato, así como cualquier soporte o documentos en los



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

Concejalía de Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática.
Departamento Técnico de Sistemas.

6

que consten dichos datos.

Asimismo el adjudicatario quedará obligado al secreto profesional respecto de los datos y al deber de guardarlos convenientemente, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar su relación con el Ayuntamiento de Alicante.

5- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO.

El valor estimado del contrato es de ciento sesenta y tres mil, doscientos ocho euros con sesenta céntimos (163.214,60€) I.V.A. excluido, más el I.V.A. correspondiente calculado al tipo impositivo del 21% y que suman un total de ciento noventa y siete mil, cuatrocientos ochenta y nueve euros con sesenta y siete céntimos (197.489,67€).

Los pagos se realizarán por trimestres vencidos.

6.- TIPO DE LICITACION DEL CONTRATO.

El presupuesto base de licitación por todos los conceptos incluidos en el presente contrato no podrán superar en ningún caso la cuantía de **109.179,52€**, al que se le adicionará el 21% de IVA (22.927,70€), lo que supone un importe total máximo de **132.107,22€**.

7.- APLICACION PRESUPUESTARIA.

El valor estimado del contrato tendrá aplicación al crédito consignado en la aplicación presupuestaria 26-920-216, "Reparación, mantenimiento y conservación sistemas informáticos", del Presupuesto Municipal.

8.- DURACIÓN DEL CONTRATO. PLAZO DE GARANTÍA.

El contrato de soporte se iniciará el día 1 de enero de 2017 o desde día siguiente de la formalización del contrato, incorporando todo el contenido de los contratos que finalizan en 2016, y finalizará el 31 de diciembre de 2018. Se admitirá una prórroga de un año por mutuo acuerdo de las partes comunicado con al menos tres meses de antelación.

El plazo de garantía será de 3 meses a contar desde la fecha de finalización del contrato.

En Alicante, a 27 de octubre de 2016.



Miguel Carrión Tajés.

