



## ***PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL DERECHO DE DESPLIEGUE ILIMITADO DE PROGRAMAS ORACLE EN LA UNIVERSIDAD DE BURGOS***

### **1. OBJETO**

Muchas de las aplicaciones y sistemas de gestión corporativos de la Universidad de Burgos (UBU), se apoyan en programas de Oracle. A fin de mantener la continuidad y el buen funcionamiento de estos servicios, se necesita contratar el derecho de despliegue ilimitado de programas Oracle y su soporte técnico, lo que constituye el objeto de este contrato.

### **2. ALCANCE**

El objeto de la contratación es el derecho de despliegue ilimitado de programas Oracle, para la realización de las operaciones de negocio de la Universidad de Burgos, comprendiendo las actividades académicas, docentes, de investigación y de gestión, sin facultad de cesión a terceros, incluyendo los programas que se detallan a continuación:

- Oracle Database Enterprise Edition

<https://www.oracle.com/es/database/enterprise-edition/index.html>

- Oracle Real Application Clusters

<https://www.oracle.com/database/real-application-clusters/index.html>

- Oracle Partitioning

<https://www.oracle.com/database/partitioning/index.html>

- Oracle Advanced Security



Código de verificación : 6f87b6de0c3d76ac



Código de verificación : 6f87b6de0c3d76ac

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección  
<http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6f87b6de0c3d76ac>

<https://www.oracle.com/database/advanced-security/index.html>

- Oracle Diagnostics Pack

<http://www.oracle.com/technetwork/database/manageability/ds-diagnostics-pack-db12c-1964641.pdf>

- Oracle Tuning Pack

<http://www.oracle.com/technetwork/database/manageability/ds-tuning-pack-db12c-1964661.pdf>

- Oracle Data Integrator Enterprise Edition

<http://www.oracle.com/us/products/middleware/data-integration/enterprise-edition/overview/index.html>

- Oracle WebLogic Suite (incluye Internet Application Server Enterprise Edition)

<https://www.oracle.com/middleware/weblogic/suite.html>

- Oracle Internet Developer Suite (incluye Discoverer Desktop Edition y Oracle Workflow)

<http://www.oracle.com/technetwork/es/developer-tools/developer-suite/overview/index.html>

- Oracle SOA Suite for Oracle Middleware (Incluye Business Activity Monitoring, BPEL Process Manager, Web Services Manager, Enterprise Service Bus, AquaLogic Service Bus, WebLogic Event Server)

<http://www.oracle.com/technetwork/middleware/soasuite/overview/index.html>

- Business Intelligence Suite Extended Edition ((incluye BI Publisher)

<http://www.oracle.com/technetwork/middleware/bi-enterprise-edition/overview/index.html>

- Oracle Access Manager Full use

Oracle Access Manager es una solución avanzada para el control de acceso y la administración centralizada de identidades. Ofrece las funcionalidades de inicio de sesión Web único (Web Single Sign-On) mediante mecanismos de autenticación y autorización centralizados, creación y cumplimiento de las políticas de acceso, autoservicio y autorregistro de usuarios, administración delegada, administración de contraseñas, auditorías e informes. Soporta múltiples servidores de directorios, servidores de aplicaciones, servidores Web y las aplicaciones empresariales más importantes.

<http://docs.oracle.com/middleware/12213/oam/AIAAG/introducing-oracle-access-management.htm#AIAAG5311>



Código de verificación : 6f87b6de0c3d76ac

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección  
<http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6f87b6de0c3d76ac>

Incluye:

- Access Management Core Services: Servicios de autenticación, Web Single Sign On (Web SSO) y autorización de grano fino para aplicaciones corporativas desplegadas tanto on-premise como en la nube (cloud).
- Soporte de múltiples directorios LDAP
- Soporte de múltiples servidores de aplicación JEE
- Soporte de múltiples Web Servers
- Desarrollo de plug-ins e integración con otros módulos:
  - Se permite el uso del SDK de Access Manager
  - Se permite el uso de Plug-Ins personalizados
  - Está permitida la integración con Oracle Adaptive Access Manager
  - Está permitida la integración con Oracle Identity Federation

El adjudicatario garantizará que la UBU podrá disponer de acceso sin límites a las licencias descritas.

**El contrato incluirá además del derecho de uso, el acceso a parches y nuevas versiones de los programas a medida que vayan lanzándose al mercado, así como el soporte técnico de los productos contratados, en concreto el soporte Premier de Oracle.**

### **3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN Y SOPORTE**

La empresa adjudicataria se encargará de proporcionar un CSI (Customer Support Identifier o Identificador de Soporte al Cliente) a la Universidad de Burgos para que pueda tener acceso al soporte técnico para dichos programas. Este CSI permitirá a la Universidad crear o actualizar solicitudes de servicio (Service Requests) a través del sistema de soporte de Oracle (<http://support.oracle.com>) o llamar directamente a los Servicios al cliente globales de Oracle. La Universidad indicará a la empresa adjudicataria quién será el/la administrador/a del CSI para poder asignarle el rol de administrador.

La empresa adjudicataria facilitará, cuando sea requerido por la UBU, el escalado de incidencias con el fabricante del software objeto del contrato. El soporte incluirá el diagnóstico de los problemas de los programas soportados y la resolución de los errores notificados, de manera que estos programas realicen las funciones descritas en la documentación asociada.

#### **Condiciones del soporte Premier de Oracle**

El servicio de soporte que se pretende contratar es el correspondiente a la modalidad “Premier” del fabricante, también denominada “Licencia de Actualización de Software y Soporte”, que consistirá en:



Código de verificación : 6f87b6de0c3d76ac

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos.
- Actualizaciones fiscales, legales y normativas.
- Upgrade scripts.
- Certificación con la mayoría de nuevos productos y versiones de terceros.
- Versiones mayores de producto y tecnología, lo que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación.
- Asistencia para Solicitudes de Servicio 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Acceso a sistemas de soporte técnico basado en la Web 24x7
- Servicio no técnico al cliente durante el horario laboral (9h a 18h)
- Mantenimiento correctivo:
  - Diagnóstico y reparación de fallos o funcionamiento defectuoso de los productos incluidos en este contrato.
  - La comunicaciones se harán a través de sistema de soporte web <http://support.oracle.com> en horario de 24x7, o bien por teléfono 902 31 21 74

Las Solicitudes de Servicio serán remitidas bien por teléfono o bien en línea a través de los sistemas de soporte a cliente de Oracle basados en web. El nivel de severidad de una Solicitud de Servicio será seleccionado por la Universidad de Burgos, y se basará en las siguientes definiciones de gravedad:

#### **Gravedad 1**

- El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que impide seguir trabajando de manera razonable. Se experimenta una completa pérdida del servicio. La operativa es crítica para los sistemas y la situación es de emergencia.
- Una petición de servicio de Gravedad 1 debe presentar, al menos, una de las siguientes características:
  - Corrupción de datos
  - Una función crítica documentada no está disponible.
  - El sistema se queda 'colgado', deja de responder de forma indefinida, causando retrasos inaceptables o indefinidos en recursos o respuestas.
  - El sistema se bloquea y sigue bloqueándose repetidamente después de cada intento de reinicio.

#### **Gravedad 2**

Se experimenta una pérdida grave de servicio. Prestaciones importantes se encuentran no disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.

#### **Gravedad 3**

Se experimenta una pérdida leve de servicio. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

#### **Gravedad 4**

Por parte de la Universidad de Burgos se solicita información, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa a su software, pero el funcionamiento del



Código de verificación : 6f87b6de0c3d76ac

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección  
<http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6f87b6de0c3d76ac>

mismo no se ve afectado. No se experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

### **Niveles de Servicio que se deben cumplir:**

Los tiempos de respuesta se computarán desde el registro de la incidencia.

- Criticidad / Tiempo de Respuesta
- o Gravedad 1: 2 horas
  - o Gravedad 2: 7 horas
  - o Gravedad 3: 24 horas
  - o Gravedad 4: 24 horas

## **Oracle Academy**

La Universidad de Burgos podrá disfrutar de los beneficios de Oracle Academy.

<https://academy.oracle.com/en/membership-benefits.html>

### **4. PLAZOS DE ENTREGA**

El servicio deberá quedar activado en un **máximo de 2 semanas** desde la firma del contrato con la empresa adjudicataria.

### **5. DOCUMENTACIÓN**

Se deberá proporcionar a la UBU el acceso a la documentación de cada programa que incluirá el Manual de Usuario del programa y los Manuales de Instalación del mismo.

Toda la documentación deberá entregarse en formato electrónico, generado con herramientas ofimáticas estándar del mercado (PDF, Word, ODT).

### **6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Los programas suministrados deberán cumplir las medidas especificadas por el Esquema Nacional de Seguridad para un sistema catalogado como de **nivel medio**.

El personal asignado por la empresa adjudicataria deberá conocer y respetar la normativa de seguridad de información de la Universidad de Burgos (<http://www.ubu.es/normativa/administracion-y-gestion-general-de-la-universidad/seguridad-de-la-informacion>), así como los procedimientos establecidos por la Universidad que sean de aplicación en el ámbito del contrato.



Código de verificación : 6f87b6de0c3d76ac

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección  
<http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6f87b6de0c3d76ac>

## **7. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD**

La empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos de carácter personal en el ámbito del servicio objeto de este pliego, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa que la desarrolla.

También se compromete a tratar los citados datos, únicamente conforme a las instrucciones de la Universidad de Burgos y a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al del servicio objeto de este pliego ni a comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En todos los casos, los datos que se generen por el uso del software contratado serán propiedad de la UBU.

Toda información que se encuentre en las instalaciones de la Universidad de Burgos es confidencial y de su propiedad, por lo que la empresa adjudicataria y cualquier persona dependiente de la misma que desempeñe las funciones objeto de este pliego deberán mantener la confidencialidad plena sobre la información inherente a los servicios objeto del mismo. Esta obligación de confidencialidad se entenderá plenamente vigente incluso con posterioridad a la extinción del servicio prestado.

Los trabajos englobados en este pliego se entenderán como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar esta característica de la forma más razonable posible.

En Burgos,  
La Jefa del Servicio de Informática y Comunicaciones