

## **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA RENOVACION DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACION DE PRODUCTOS ORACLE**

### **Punto 1. Objeto:**

Renovación del Servicio de Soporte Técnico y Actualización de los Productos ORACLE que figuran listados en el Punto 2.1.1 – Lista de productos que incluye y bajo las características que se expresan en el Punto 2.2.2.

### **Punto 2. Servicios a Contratar**

#### ***2.1. Servicio de Soporte Técnico y Actualización de los Productos ORACLE***

##### ***2.1.1. Lista de productos que incluye.***

<b>Cant.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo de Licencia</b>
4	Oracle Database 10g. Enterprise Edition	Procesador
25	Oracle Database 10g. Enterprise Edition	Usuario nombrado plus
4	Oracle Real Application Cluster 10g.	Procesador
4	Oracle Application Server 10g. Enterprise Edition	Procesador
10	Oracle Application Server 10g. Enterprise Edition	Usuario nombrado plus
5	Oracle Internet Developer Suite 10g.	Usuario desarrollo
4	Oracle Tunning Pack 10g.	Procesador
4	Oracle Diagnostic Pack 10g.	Procesador
4	Oracle Change Management Pack 10g	Procesador
4	Oracle Partitioning 10g.	Procesador
4	Oracle Label Security	Procesador

##### ***2.2.2. Características del Servicio pretendido.***

El servicio interesado deberá tener, como mínimo, las siguientes características para todos los productos indicados en el Punto 2.1.1. ó en las versiones posteriores equivalentes soportadas:

- Asistencia técnica las 24hs. al día, 7 (siete) días a la semana, vía Web o telefónica en idioma español.
- Acceso directo al Centro de Soporte de Producto a toda hora a través de un 0800. Se pretende acceso a los analistas técnicos para resolver problemas, reportar fallas, aclarar puntos de la documentación y obtener asistencia técnica durante las 24hs. del día, los 365 días del año.
- Recursos técnicos basados en la Web, incluyendo el repositorio técnico y la habilidad de ingresar y dar seguimiento a los requerimientos de asistencia técnica Service Request (SR) vía Oracle Support.
- Provisión de nuevas actualizaciones con mejoras sobre la funcionalidad, versiones generales de mantenimiento, “patches”, arreglos y alternativas de solución y facilidades para solicitar software.

**Punto 3. Plazo de Contratación.**

Se pretende la contratación del Servicio de Soporte y Actualización de los Productos ORACLE indicados en 2.1.1. por un período de 12 (doce) meses.

**Punto 4. Antecedentes de los Oferentes:**

1. El Oferente deberá contar con las siguientes calificaciones y membresías: Oracle Gold Certified Partner o superior contando con la especialización de base de datos (Database Specialist). Estos requisitos deberán ser debidamente acreditados.
2. Para poder cotizar en la presente Licitación, cada Oferente deberá contar con una estructura comercial y de servicio instalada, y en operaciones desde al menos cinco (5) años antes de la apertura del presente, con antecedentes demostrables en la provisión de productos como los pretendidos, lo cual deberá ser debidamente acreditado.
3. A los fines de evaluar la capacidad de los Oferentes (punto anterior), estos adjuntarán los antecedentes de al menos cinco (5) implementaciones donde hayan provisto productos como los pretendidos, SOLO SOBRE IGUALES O SUPERIORES PRODUCTOS Y VERSIONES, realizados en organismos públicos o privados, detallándose características de los productos, fecha del proyecto, nombre, cargo, domicilio y teléfonos o e-mail, de los clientes indicados como antecedentes, a efectos de ser consultados.
4. El no cumplimiento de algunos de los puntos anteriores, en relación a los Antecedentes de los Oferentes, será causal de RECHAZO DE LA OFERTA.

**Punto 5. De la Adjudicación:**

La Comisión de Compra se reserva el derecho de no adjudicar esta Licitación, por razones de oportunidad y conveniencia para la Administradora Tributaria.

**Punto 6. Contrato de Servicio:**

Dentro de los 10 (diez) días de emitida la Orden de Compra correspondiente, la ATER y el Proveedor, suscribirán un CONTRATO de SERVICIO TECNICO y ACTUALIZACION, donde se expresen los alcances y periodos de los Servicios a Contratar.