

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

**ORGANISMO SOLICITANTE: Administradora Tributaria de Entre Ríos (ATER).**

**Punto 1. Objeto:**

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

**Punto 2. Servicio a contratar**

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

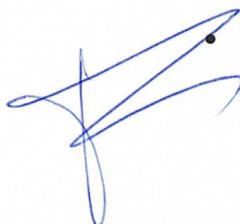
**2.1.1. Lista de productos que incluye.**

<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 desarrollado
4	Oracle Tuning 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
4	Oracle Linux Basic	Server

**2.2.2 Características del Servicio pretendido.**

1. El proveedor, deberá entregar **constancia emitida por el fabricante**, de vigencia y **validez de las licencias** de los productos enumerados en 2.1.1 (o de las versiones posteriores soportadas) y de los servicios de soporte técnico incluido, que deberá tener, como mínimo, las siguientes características:

- Asistencia técnica las 24hs. Al día, (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 análisis 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 de **renovación de licencias, soporte y de actualización** de los Productos ORACLE indicados en 2.1.1 por un periodo de 12 (doce) meses.

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

1. Para poder cotizar en el 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.
2. 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 y 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.
3. 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 RENOVACION DE LICENCIAS, SERVICIO SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACION, donde se expresen los alcances y periodos de los Servicios a Contratar.



Ing. Fab. FABIAN T. BRAGADO  
DIRECTOR de SIST. INFORMATICOS  
Administradora Tributaria de  
Entre Ríos

## MODELO DE CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN

En la ciudad de Paraná, Provincia de Entre Ríos, a los... días del mes de ..... del año 2,02., entre el Director Ejecutivo CPN .....,D.N.I. N.º....., en representación de la ADMINISTRADORA TRIBUTARIA DE ENTRE RIOS, constituyendo domicilio en calle Urquiza 1101 de ésta ciudad, en adelante denominado "LA ATER", por una parte, y el Señor....., D.N.I. N.º....., constituyendo domicilio en calle....., en adelante denominado "EL PROVEEDOR", Por la otra, se celebra el presente Contrato de Renovación de Licencias, Soporte y Actualización de Productos ORACLE, tal lo establecido en pliegos de Especificaciones Técnicas, Condiciones Particulares y Condiciones Generales que rigió la Licitación Pública N° ....., sujeto a las siguientes clausulas y condiciones:

**PRIMERA (OBJETO).** EL PROVEEDOR se compromete a prestar el servicio de Provisión de licencias, Soporte Técnico y Actualización de los Productos Oracle, conforme a lo dispuesto en el Pliego de Especificaciones Técnicas, Anexo "A", el pliego de Condiciones Particulares y el pliego de Condiciones Generales que rigió la Licitación Pública N°....., sujeto a las siguientes clausulas:.....

**SEGUNDA (PLAZO).** El presente contrato tendrá una vigencia de DOCE (12) meses a partir del.... de.....del año 2.02\_\_

**TERCERA (PRECIO).** LA ATER abonará a EL PROVEEDOR los puntos 2.1. Servicio de Soporte Técnico y Actualización de los productos ORACLE, en un único pago, la suma de pesos (\$.....,00) estipulada en la oferta económica.-----

**CUARTA (FACTURACION).** El pago establecido en la cláusula anterior se efectuará previa conformidad de la facturación por parte de LA ATER, debiendo EL PROVEEDOR emitir la misma de acuerdo a las normas legales que rigen la facturación y registración de operaciones comerciales, y las condiciones establecidas en los Pliegos que rigieron el proceso de compra. La factura será abonada en un único pago, a través de la Tesorería General de la Provincia de Entre Rios, practicándose sobre dicho importe las retenciones y/o descuentos que por ley correspondan.-----

**QUINTA (RESPONSABILIDAD).** "EL PROVEEDOR", suministrará a "LA ATER" toda la asistencia técnica necesaria para el normal funcionamiento de los Productos de Software ORACLE, alcanzados por este Contrato y que figuran como ANEXO "A", poniendo a disposición de "LA ATER" recursos técnicos y humanos, incluyendo el repositorio técnico basados en la Web y habilidad de ingresar y



dar seguimiento a los requerimiento de asistencia técnica (TAR) vía ORACLE SUPPORT. Se entiende como "asistencia técnica" el acceso a especialistas para resolver problemas, reportar fallas y/o aclarar puntos de la documentación. Igualmente proveerá las nuevas actualizaciones de dichos Productos de Software con mejoras sobre la funcionalidad, versiones generales de mantenimiento y arreglos que se liberen dentro de la vigencia del contrato.-----

**SEXTA (HORARIO Y MODALIDAD).** EL PROVEEDOR deberá brindar el servicio de soporte establecido en los puntos 2.1.1 y 2.2.2 del Pliego de especificaciones Técnicas, las 24 horas del día los 7 días de la semana, vía Web o telefónica a través de un 0800. El mismo será prestado en idioma español.-----

**SEPTIMA (PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO).** En caso de discontinuidad o incumplimiento de los plazos de ejecución de los Servicios contratados por causas atribuibles a "EL PROVEEDOR", "ATER" podrá aplicar sanciones económicas pudiendo llegar hasta un 10% (diez por ciento) del importe de la contratación.-----

**OCTAVA (RESCISIÓN DEL CONTRATO).** La aplicación de sanciones durante tres (3) meses seguidos o cuatro (4) alternados facultará a "ATER" a rescindir el contrato por justa causa, previa notificación fehaciente a "EL PROVEEDOR", sin que esto genere ningún derecho ni resarcimiento económico a "EL PROVEEDOR".-----

**NOVENA (SELLADOS).** EL PROVEEDOR deberá abonar el 50% del Impuesto de Sellos que grave este contrato, conforme lo indique la Ley.--

**DECIMA (DOMICILIO Y COMPETENCIA).** Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales que pudieran derivarse del presente contrato, las partes constituyen domicilio en los supra denunciados, donde tendrán efecto y validez todas las notificaciones. Ambas partes se someten a la competencia ordinaria de los Tribunales de la ciudad de Paraná, renunciando expresamente a cualquier otro fuero jurisdicción que pudiera corresponderles.-----

En la ciudad de Paraná, a los .... días del mes de .....de 2.02., en prueba de conformidad, se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, dejándose constancia que cada parte hace retiro de su ejemplar.-----

  
MSc. Ing. FABIAN T. BRAGADO  
DIRECTOR de SIST. INFORMATICOS  
Administradora Tributaria de  
Entre Ríos