

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-00429-2025

Adquisición Licencias Oracle ADG para Servidores Corporativos (2025)

ÍNDICE

Índice.....	2
1 Objeto.....	3
2 Adquisición y Mantenimiento de licencias.....	4
3 Acuerdos de Nivel Servicio.....	5
3.1 Procedimiento de Gestión de Incidencias.....	5
3.2 Equipo de trabajo y medios técnicos	5
4 Entregables	5
5 Estructura de las Ofertas.....	6

1 OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto la **adquisición de licencias de Oracle Active Data Guard**, así como el servicio de **mantenimiento asociado**.

Oracle Active Data Guard es una opción avanzada de Oracle Database Enterprise Edition que garantiza una alta disponibilidad, protección de datos y recuperación ante desastres para datos empresariales, permitiendo la creación, mantenimiento y gestión de una o más bases de datos en espera sincronizadas.

La adquisición de estas licencias y su correspondiente mantenimiento tiene como finalidad asegurar la continuidad operativa y la integridad de los datos en los sistemas de información de RTVE, alineándose con las mejores prácticas en alta disponibilidad y recuperación ante desastres.

El licitador incluirá en su oferta técnica cualquier información adicional relativa a la propuesta de servicio, aunque no figure en los pliegos, que permita a CRTVE tener el máximo conocimiento de las características y prestaciones del servicio ofertado, teniendo lo recogido en este pliego la consideración de requerimientos mínimos.

Los trabajos se realizarán de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS), que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

2 ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS.

Se requiere la adquisición y mantenimiento de licencias de productos ORACLE en modalidad "Premier" para servidores corporativos descritos a continuación.

CSI	Concepto	Unidades
16602378	Adquisición de licencias ADG	20
	Mantenimiento y soporte de licencias ADG	20

La adquisición de las licencias anteriores incluirá el mantenimiento de éstas durante 32 meses.

El licitador incluirá en la oferta toda la documentación del fabricante, asociada al contrato, incluidos los términos técnicos y contractuales del servicio.

El licitador describirá los términos del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible.

No se admitirán licencias recicladas ni de ningún tipo que impliquen que haya sido asignadas a otro cliente previamente.

3 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible. Dichos ANS incluirán, como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- Tiempos de Resolución
- El horario de atención será 24x7.

Los ANS ofertados serán los estipulados por el fabricante ORACLE, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta.

3.1 Procedimiento de Gestión de Incidencias

El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

3.2 Equipo de trabajo y medios técnicos

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo del que dispone para la realización del servicio, con el mayor detalle posible:

- Equipo de trabajo, cualificación, experiencia, certificaciones, etc.
- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, etc.).
- Herramientas de gestión disponibles.

4 ENTREGABLES

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del servicio hasta el final del contrato, para ello se entregará a RTVE, como mínimo los informes periódicos, cuya periodicidad será acordada con el adjudicatario, de seguimiento del servicio y que incluirán:

- Seguimiento del cumplimiento de ANS.
- Incidencias del período.

El licitador describirá en su oferta el contenido detallado propuesto, o la herramienta a utilizar para el seguimiento del mismo, y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

5 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Las ofertas técnicas incluirán una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en este documento para el servicio, además de aquellos otros aspectos que se consideren necesarios, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. Presentación
2. Mantenimiento y adquisición de licencias
3. Acuerdos de nivel de servicio
 - 3.1. Procedimiento de gestión de incidencias
 - 3.2. Equipo de trabajo y medio técnicos
4. Entregables.