PLIEGO DE PRECRIPCIONES TECNICAS DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA SOFTWARE ORACLE.

1. Introducción.

   La Cámara de Cuentas de Andalucía utiliza desde hace varios años el software Oracle como gestor de base de datos de la Institución, y como tal, constituye el soporte de datos para sus aplicaciones tales como registro presencial y telemático, rendición telemática de Corporaciones Locales, Absys, Gestor Documental etc..,además en fecha próxima está previsto la instalación en la Institución de un clúster de @firma, por lo que el G.B.D Oracle va a ser el repositorio de garantía de documentación firmada, por todo lo expuesto, el referido software es un elemento esencial en el sistema de información.

2. Objeto.

   El objeto del presente pliego es asegurar el óptimo funcionamiento del software Oracle utilizado por la Cámara de Cuentas de Andalucía, estableciendo un soporte técnico del software, asi como, un mantenimiento de carácter preventivo, correctivo y perfectivo, en la instalación informática de la Institución, además de proporcionar asistencia técnica necesaria para garantizar su uso continuo, gestionando las situaciones criticas que pudieran surgir y realizando tareas preventivas y una adecuada gestión de cambios de software.

3. Necesidades actuales.

   Las necesidades demandas al gestor de base de datos Oracle en la Cámara de Cuentas de Andalucía son:

   a. Mantenimiento de la información en los sistemas considerados críticos siguientes:

      - Registro presencial y Telemático.

- Absys y Albalá para gestión de biblioteca y archivo.
- Rendición Telemática de las Coporaciones Locales y explotación de sus estados contables.
- Gestor Documental W@rda.
- Mayor de Gastos e Ingresos de la Junta de Andalucía.

b. Mantenimiento base de datos de repositorio RMAN para servir de Catálogo a todas las bases de datos de la Cámara de Cuentas.
c. Mejora en los procedimientos de operación, disponibilidad, rendimiento y seguridad.
d. Gestión de parches y apoyo para su implantación.
e. Apoyo ante problemas de producto en los sistemas en producción.
f. Transferencia de conocimiento y formación.
g. Diseño de un plan de soporte y asistencia técnica personalizado, a partir del conocimiento de la Cámara de Cuentas, sistemas, entornos de trabajo y procesos. Con este conocimiento se establecerá un conjunto de acciones preventivas y reactivas.

4. Alcance del Contrato.

Los servicios a contratar deben incluir los componentes y características que relacionan a continuación, considerándose estas mínimas.

a. Servicio de Asistencia: Este servicio incluye:
    - Contacto técnico directo. El oferente designará a una persona que representará a la empresa licitadora y realizará las siguientes funciones:
        1. Será el interlocutor con la Cámara de Cuentas de Andalucía.
        2. Participará en las reuniones de trabajo con personal de la Cámara, estableciendo las orientación del producto, formación y revisión del plan de soporte, dónde se

analizarán las incidencias que han tenido lugar durante un período de tiempo.

3. Elaborará un plan de soporte técnico que someterá a la Cámara de Cuentas para su aprobación. Una vez aprobado el plan de soporte será revisado al menos trimestralmente.
4. Elaborará un documento Guía de Configuración, que contiene los aspectos técnicos y de configuración de los servicios Oracle, realizando la revisiones de configuración, seguridad y rendimiento.
5. Gestionará la buena marcha del contrato de servicios y en especial las consultas realizadas e incidencias.
6. Asignará el técnico(s) para consultas y solución de incidencias de la Cámara de Cuentas de Andalucía.
7. Notificará a la Cámara de Cuentas todas las alertas proactivas sobre el gestor de base de datos Oracle que le afecten y procederá a su implantación como tarea de mantenimiento.

- Transferencia de conocimiento ó charlas técnicas: Se impartirán charlas técnicas sobre aspectos que puedan interesar de los sistemas actuales, de nuevas tendencias o necesidades de futuro.

b. Asistencia en las Instalaciones de la Cámara de Cuentas de Andalucía:

- Instalación de nuevas versiones de Oracle y/o actualización de cualquiera de los programas que lo componen.
- Asistencia en nuevos entornos. Planificación y definición del nuevo entorno previo a la instalación de nuevas máquinas, así como en la modificación de las existentes, todo ello, en

colaboración con el personal del servicio de informática de la Cámara de Cuentas.

- Revisión periódica del rendimiento y seguridad de los servidores de datos.
- Revisión periódica de la configuración de los sistemas que permitan evitar posibles problemas ó interrupciones del servicio.
- Análisis de las técnicas de copia de seguridad y restauración, para garantizar su correcto funcionamiento ante una posible pérdida de datos.
- Estudiar la migración de datos a versiones más actuales que mejoren su funcionamiento.
- Solución de incidencias.
- Revisión de hardware con asignación de un ingeniero de soporte avanzado con aplicación a desarrollo, producción e instalación de parches críticos. El tiempo estimado es de 4 jornadas al año.

c. Información facilitada por la Cámara de Cuentas: Pondrá a disposición del adjudicatario del presente contrato, cuánta información necesite sobre sus equipos para que el adjudicatario pueda proporcionar un servicio adecuado y a medida de las necesidades requeridas. Esta información tendrá carácter confidencial.

d. Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos: En todos estos trabajos intervendrá el contacto técnico directo y el técnico(s) designados por él, coordinados por el responsable del servicio de la Cámara de Cuentas y el personal técnico que considere.

   La dirección del trabajo corresponderá al responsable nombrado por la Cámara de Cuentas.

Una vez finalice un trabajo se elaborará un documento sobre el mismo, donde se detallen las actuaciones, configuración de equipos definitivas y cualquier otro dato de valor técnico.

e. Equipo de trabajo: Estará compuesto por el responsable nombrado por la Cámara de Cuentas de Andalucía y el personal del servicio de informática y por parte del adjudicatario la persona designada como contacto directo y el técnico(s) designados por este.

f. Gestión de incidencias:

- El alta la realizará el personal del servicio de informática por los medios de contacto habituales y siempre informando al contacto técnico.
- Será valorable el tiempo de respuesta a un alta de una incidencia.. A partir de un alta el contacto técnico asignara un técnico/analista para su solución.

  La Cámara de Cuentas pondrá a disposición de técnicos un acceso remoto para monitorizar equipos, si se estima necesario.

  El adjudicatario dispondrá de personal técnico certificado en Oracle, para la prestación de los servicios contenidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

g. Horario del servicio y comunicación de incidencias.

De Lunes a Viernes en horario de 9:00 a 18:00 horas.

Los medios de contacto con los técnicos de soporte serán el teléfono, fax, correo electrónico y Web.

Aprobado en Sevilla a 26 de julio de 2011.