

USO Y SOPORTE DE PRODUCTOS ORACLE EN LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la adquisición del derecho de uso ilimitado y el soporte correspondiente de un conjunto de productos de la empresa Oracle para la docencia, investigación y gestión.

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

Alcance del servicio

Los derechos de uso ilimitado requeridos comprenden los siguientes productos:

- Oracle Database Enterprise Edition
- Oracle Real Application Clusters
- Oracle Partitioning
- Oracle Advanced Security
- Oracle Diagnostics Pack
- Oracle Tuning Pack
- Oracle Data Integrator Enterprise Edition
- Oracle WebLogic Suite
- Oracle Internet Developer Suite
- Oracle SOA Suite for Oracle Middleware
- Business Intelligence Suite Extended Edition
- Oracle Access Manager

El servicio de soporte correspondiente a los anteriores productos incluirá:

- Acceso a las nuevas versiones (actualizaciones) de cada producto.
- Acceso a parches (en especial los necesarios para resolver vulnerabilidades de seguridad).
- Registro y resolución de incidencias de funcionamiento.
- Acceso de los técnicos de sistemas y desarrollo de aplicaciones de la Universidad de Alcalá a la base de conocimiento sobre resolución de errores en los productos Oracle contratados.

Condiciones de prestación

El servicio de resolución de incidencias será prestado por personal cualificado en los productos incluidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, y podrá realizarse de forma remota por vía telefónica o telemática

El horario para la prestación de los servicios será entre las 09:00 y las 18:00 de lunes a jueves y de 09:00 a 15:00 los viernes.

El acceso a nuevas versiones, parches e información contenida en la base de conocimiento se realizará a través de Internet.

El contratista proporcionará a los Servicios Informáticos al comienzo del contrato la información necesaria para acceder a los servicios, recursos e información objeto del contrato.

Las incidencias comunicadas por la UAH se resolverán cumpliendo los siguientes niveles de servicio:

- El tiempo de respuesta es el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el contratista comunica un diagnóstico o solicita más información al usuario. No superará las 16 horas (en horario de prestación del servicio).
- El tiempo de resolución es el tiempo que transcurre entre el diagnóstico y la solución definitiva. No superará los cinco días laborables.

3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Tanto el contratista como las empresas subcontratadas o trabajadores autónomos contratados por éste cumplirán en el desarrollo de sus funciones con los requisitos legales que marca la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y con el R.D 171/2004, de coordinación de actividades empresariales, en cada caso.

La empresa contratista informará con suficiente antelación al Servicio de Prevención de la Universidad (servicio.prevencion@uah.es) cada vez que subcontrate trabajos a realizar en la propia Universidad, con otra empresa o trabajador autónomo, indicando la forma de coordinación preventiva establecida entre ellos.

El contratista cumplirá asimismo con el procedimiento de coordinación de actividades empresariales vigente en la UAH en todo aquello que le sea aplicable.

En caso de que un trabajador de la empresa contratista sufra un accidente de trabajo mientras desempeña los servicios contratados por la UAH, la empresa contratista informará asimismo al Servicio de Prevención de la Universidad a la mayor brevedad posible.

[Firmado electrónicamente]

por: Manuel Cabrera Silva

Cargo: Director de los Servicios Informáticos