

Àrea / Unitat Àrea d'Organització, Governança i Economia Sistemes i TIC OLN		
Codi de verificació  510X2T272T5W4E2M0OFX		
Document TIC19I009C	Expedient 35938/2025	

Persona interessada de l'expedient
Ajuntament del Prat de Llobregat Sitic

Assumpte
Plec condicions tècniques manteniment
Llicències Oracle

Adreça de l'activitat

INFORME relatiu al manteniment de llicències Oracle .

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la renovació del servei de suport i manteniment de llicències dels productes Oracle.

- 1 Oracle Renovació - Oracle Database Appliance X8-2S (for factory installation) ASSY, ORACLE DATABASE APPLIANCE SMALL X8-2L (196GB memory, 2xNVMe SFF) PCIe filler panel (for factory installation) Power cord: Sun Rack jumper, straight, 3 meters, C14 plug, C13 connector, 10A (for factory installation)
- 1 Oracle Renovació - Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual

El servei de BD central per tot l'Ajuntament està basat en tecnologia Oracle. Aquest servei evolutiu i de manteniment té caràcter essencial per l'Ajuntament del Prat, ja que tot el programari corre sobre aquesta estructura de base de dades, per tant una aturada del servei suposaria un col·lapse total de l'Ajuntament.

ANTECEDENTS

En 2024 es va iniciar un contracte obert per lots, per al subministrament de diferents llicències de programari especialitzat (exp. 14545/2024). El lot 4, era programari de Base de Dades i en ell estaven incloses les 2 llicències Oracle objecte del present contracte.

En l'adjudicació del contracte el 20 de novembre de 2024 es va declarar desert el lot 4 per manca de licitadors presentats.

Posteriorment no es va fer una nova licitació per contractar el suport tècnic d'aquestes llicències del lot 4 i es va fer un contracte menor pel suport d'ambdues llicències fins el 31 de desembre de 2025.

NECESSITATS A SATISFER

La necessitat de l'Administració que es vol satisfer mitjançant la contractació de les prestacions corresponents és:

Disposar del dret d'ús del programari especialitat Oracle, programari necessari pel correcte funcionament de programes informàtics utilitzats a l'Ajuntament com AUPAC, padró d'habitants, comptabilitat, tributs i gestió policial, entre d'altres.

CONDICIONS DEL SERVEI

El programari haurà de disposar de totes les prestacions i condicions ofertes pel fabricant, inclòs el suport. L'adjudicatari haurà d'informar del funcionament i contacte de suport per cada programari.

El programari s'haurà de lliurar en la seva versió més actualitzada i actualitzar les versions si aquestes canvien durant la vigència del contracte. L'Ajuntament podrà demanar versions específiques del programari, sempre que existeixi disponibilitat del fabricant.

RELACIÓ DE PROGRAMARI

Programari – Base de dades

Programari	Pagament	Número Llicències
Oracle Renovació - Oracle Database Appliance X8-2S (for factory installation) ASSY, ORACLE DATABASE APPLIANCE SMALL X8-2L (196GB memory, 2xNVMe SFF) PCIe filler panel (for factory installation) Power cord: Sun Rack jumper, straight, 3 meters, C14 plug, C13 connector, 10A (for factory installation)	Anual	1
Oracle Renovació - Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	Anual	1
		2

Garantia, servei de suport i de manteniment

Garantia

La garantia del programari serà la que ofereixi el fabricant.

Centre de suport

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del contracte durant tota la seva durada. Amb aquest objectiu l'adjudicatari haurà de designar un centre de suport format com a mínim per una persona de referència. Aquesta persona serà responsable de gestionar el contracte i vetllar per la qualitat del servei. L'adjudicatari facilitarà a l'inici de l'execució del contracte els noms, telèfons de contacte directe i correus electrònics de les persones que componguin el centre de suport.

El centre de suport haurà de:

- Resoldre consultes i dubtes.

- L'horari d'atenció serà de dilluns a divendres de 9 a 14h.
- L'atenció serà per telèfon i correu electrònic, segons requereixi en cada moment l'Ajuntament.

El suport tècnic el realitzarà directament el fabricant del programari, per tant, queda fora de les funcions i responsabilitats del centre de suport definit en aquest plec.

Temps de resposta i resolució de peticions

S'estableixen els següents conceptes:

- **Temps de resposta:** temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una necessitat fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- **Temps de resolució:** temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una necessitat fins que l'esmentada empresa fa efectiva la gestió.

Acords de Nivell de Servei (SLA)

Per cada tipus de gestió o petició el centre de suport tindrà el següent temps de resposta i resolució:

- Gestionar les altes i modificacions del programari:
 - Temps de resposta: 24 hores.
 - Temps de resolució: 2 setmanes.
- Gestionar baixes del programari:
 - Temps de resposta: 24 hores.
 - Temps de resolució: 1 setmana.
- Resoldre consultes i dubtes:
 - Temps de resposta: 24 hores.
 - Temps de resolució: 48 hores.

Entenem per incidència qualsevol incompliment dels terminis de resposta i resolució de peticions.

Penalitzacions per incompliment dels SLA

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incidències. Aquesta penalització serà superior a mesura que es produeixi un augment dels incompliments. La penalització s'aplicarà al global de la facturació mensual.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 1 a < 3	5%
De ≥ 3 a < 5	10%
De ≥ 5 a < 7	15%
≥ 7	20%

El comptatge d'incidència no resolta serà comptada per resolució dins del termini d'hores o setmanes requerides, en el cas de les baixes de programari la gestió ha d'estar resolta en 1 setmana. Per tant, en el cas de produir-se una incidència no resolta en una baixa passades 3 setmanes des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments.

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la resolució del contracte per incompliment de servei.

No es tindran en compte els possibles incompliments aliens a l'adjudicatari i directament atribuïbles al fabricant o distribuïdor del programari. L'adjudicatari haurà de presentar un informe motivant degudament la no responsabilitat degut a una incidència amb el fabricant o distribuïdor, detallant la situació i la previsió de restabliment de la normalitat.

El Prat de Llobregat