

Codi de verificació	 5A224J3L2K0S3Z4G02PG
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 52815/2025	Document: 77911/2026

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS

Primer. Objecte del contracte

Manteniment i suport dels productes:

- 4 Oracle Database Standard Edition Processor – Perpetual.
- 6 Oracle Audit Vault and Database Firewall – Processor Perpetual.
- 2 Oracle Database Standard Edition2 Processor – Perpetual

Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

Servei de manteniment i suport dels productes contractats.

Les versions de Programes incloses en la fase de **Support Premier** del cicle de vida de suport dels Productes Oracle rebran el Servei de Suport i Actualització de Llicència de Programari.

1 - El nivell de Servei de Suport i Actualització de Llicència de Programari consta de:

- a) Actualitzacions de Programes, correccions, alertes de seguretat i actualitzacions de pegats crítics.
- b) Actualitzacions fiscals, legals i normatives (la seva disponibilitat pot variar en funció del país i/o Programa).
- c) Scripts d'Actualització (la disponibilitat pot variar en funció del Programa). x Certificació amb la majoria de les noves versions o Productes de tercers (la disponibilitat pot variar en funció del Programa).
- d) Versions majors de Productes i tecnologia (la disponibilitat i el moment de publicació de la qual quedaran a la sencera discreció de Oracle), la qual cosa pot incloure versions generals de manteniment, versions de funcionalitat seleccionada i actualitzacions de documentació.
- e) Assistència en els Service Requests les vint-i-quatre (24) hores del dia i set (7) dies a la setmana. Accés als Sistemes de suport al Client que figuren en la Secció Sistemes Web de Suport al Client (Sistemes web de suport al Client 24 x 7), inclosa la possibilitat de registrar Service Requests online, tret que s'indiqui una altra cosa.
- f) Les actualitzacions normatives per a certes jurisdiccions i Programes de Oracle Financial Services i Oracle Banking Platform es lliuraran conforme al document de Política de Lliurament d'Actualitzacions Normatives del Programari Oracle Financial Services Programari i Oracle Banking Platform que trobarà aquí.

- g) Els actuals licenciatarios de MySQL Clúster Carrier Grade Edition Subscripció Anual, MySQL Clúster Carrier Grade Edition Subscripció Anual, MySQL Enterprise Edition Subscripció Anual o MySQL Standard Edition Subscripció Anual (d'ara endavant, cadascuna d'elles, una "Subscripció MySQL") podran rebre el Servei de Suport i Actualització de Llicència de Programari (SULS) per a MySQL Community Edition*, tret que aquest Servei per a MySQL Community Edition no inclogui Actualitzacions de cap mena. És possible que MySQL Community Edition no reuneixi totes les característiques i funcionalitats dels Programes compresos en la Subscripció MySQL (*Community Edition es refereix al llicenciament de MySQL sota llicència GPL).

2 - El Servei de Suport i Actualització de Llicència de Programari per al Programa Audit Vault and Database Firewall (anteriorment eren dos [2] Programes, Database Firewall i Database Firewall Management Server) consta del següent:

- a) El Servei de Suport i Actualització de Llicència de Programari descrit anteriorment.
- b) Accés 24 x 7 a la Oracle Unbreakable Linux Network.
- c) Certificació de Hardware¹. x Backport de correccions, usant esforços comercialment raonables, per a qualsevol Programa Oracle Linux publicat des de Oracle per un període de sis (6) mesos des de la data en què la següent versió del Programa Oracle Linux passi a estar disponible de forma generalitzada.

3 – Temps de resposta i resolució.

Nivell de Gravat	Temps de Resposta	Actualització o Resolució
Gravat Un (1)	Dues (2) hores	Un (1) dia / Bugget nou (9) dies
Gravat Dues (2)	Set (7) hores	Trenta (30) dies
Gravat Tres (3)	Vint-i-quatre (24) hores es	Quaranta (40) dies
Gravat Quatre (4)	Vint-i-quatre (24) hores	Quaranta (40) dies

Definicions de gravetat:

Gravat 1: Interrupció greu del Sistema (per exemple, una interrupció greu de l'operativitat o funcionalitat del Sistema fonamental per a l'empresa, la caiguda d'un Servidor o una fallada total del Sistema).

Gravat 2: Interrupció important del Sistema (per exemple, una interrupció important de la funcionalitat fonamental per a l'empresa que no afecti a tot el Sistema, tal com un nombre considerable de terminals o d'Estacions de Treball que no puguin efectuar o publicar transaccions, pèrdua de la capacitat de realitzar funcions de pagament, Pèrdua total de la capacitat d'elaboració d'informes [local o allotjada], pèrdua total de la capacitat d'impressió, impossibilitat de restablir els totals o completar auditories de Final de Jornada, Principi de Jornada o Nocturnes, repetició de publicacions en relació amb una data o un interval de dates determinats, un error en el portal que impedeixi al Client realitzar qualsevol funció dins del portal de MyMicros o càrrega molt lenta de pàgines o imatges i interfície d'eines inaccessible).

Gravat 3: Fallada de funcionament únic (per exemple, una interrupció menor de l'operativitat o funcionalitat que no afecti a tot el Sistema, tal com problemes de registre d'hores, fallada aïllada d'impressió, fallada aïllada de terminals o d'Estacions de Treball, incapacitat de MyMicros per a revisar un informe dins dels restabliments de contrasenya del portal per a les Aplicacions Cloud de Oracle o error de funcionament total o parcial del Programa de fidelitat Icare).

Gravetat 4: Pregunta o problema menor o procedimental (per exemple, preguntes relacionades amb la configuració o la programació, preguntes relacionades amb la funcionalitat, operativitat o problemes estètics o de format).

S'adjunta a l'expedient el document "Sup_TSP_v080825_ES_ESP" sobre les "Polítiques de Soporte técnico de Software Oracle".

Tercer. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

Quart. Entrega dels treballs i/o realització dels serveis

El contractista haurà d'entregar els treballs realitzats dins del termini estipulat en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada i, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'eleva, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclama per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà establir altres formes de constatar la correcta execució dels serveis prestats.

Cinquè. Recepció dels treballs i serveis

Quan la prestació s'ajusti a les condicions del contracte procedirà la seva recepció i s'estendrà l'acta corresponent que serà signada pel responsable del contracte i el representant legal del contractista.

Si la prestació no fos ajustada a les condicions necessàries per procedir a la seva recepció es donaran per escrit les instruccions oportunes al contractista a fi que esmeni els defectes observats i compleixi les seves obligacions en el termini que per això es fixi; no procedirà la recepció fins que les instruccions hagin estat complimentades, estenent-se llavors l'acta corresponent.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà preveure altres formes de recepció.

L'acta de recepció serà estesa per triplicat exemplar, un dels quals serà incorporat a l'expedient de contractació.

Sisè. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.

El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.