

**EXPEDIENTE PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE  
TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA LAS LICENCIAS  
DE SOFTWARE DE BASE DE DATOS ORACLE  
DATABASE ENTERPRISE EDITION**

**Pliego de prescripciones técnicas**

**SIGMA GESTIÓN UNIVERSITARIA,  
A.I.E. (M.P.)**



helping universities succeed

## **1. Objeto del contrato y necesidades a cubrir**

---

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) es la definición de las condiciones y requisitos técnicos que regirán la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento para las licencias de software de base de datos Oracle Database Enterprise Edition, propiedad de SIGMA Gestión Universitaria, A.I.E. (M.P.).

Este servicio es fundamental para garantizar la continuidad operativa, la seguridad, la estabilidad y el rendimiento óptimo de los sistemas de información que sustentan los servicios críticos ofrecidos por la entidad. El adjudicatario deberá proporcionar el servicio conforme a los estándares de calidad y las especificaciones del fabricante (Oracle), asegurando el acceso a todas las actualizaciones, parches de seguridad y al soporte técnico especializado que se describen en este documento.

El presente contrato no contempla la adquisición de nuevas licencias, sino exclusivamente la renovación y prestación del servicio de mantenimiento y soporte para el parque de licencias ya existente, cuyo inventario se detalla en el apartado correspondiente de este pliego.

Con la mera presentación de su oferta, la empresa licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego. Cualquier propuesta que no se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos en este pliego quedará automáticamente excluida de la licitación.

## **2. Contexto**

---

SIGMA Gestión Universitaria, A.I.E. (M.P.) utiliza la tecnología de bases de datos Oracle Database Enterprise Edition como pilar fundamental de su infraestructura tecnológica. Sobre esta plataforma se despliegan y operan las aplicaciones críticas que dan servicio a las universidades asociadas, gestionando procesos académicos de alta complejidad y volumen. La disponibilidad y el correcto funcionamiento de estas bases de datos son, por tanto, indispensables para la prestación ininterrumpida de los servicios de la entidad.

El actual contrato de soporte y mantenimiento para las licencias de Oracle Database está próximo a su fecha de vencimiento, y debe renovarse para garantizar el acceso a actualizaciones críticas y parches de seguridad.

## **3. Requerimientos técnicos generales obligatorios del suministro: Mantenimiento Oracle Database Enterprise Edition**

---

El servicio de soporte y mantenimiento objeto del presente contrato se prestará única y exclusivamente sobre el conjunto de licencias de software que se detallan a continuación, las cuales son propiedad de SIGMA Gestión Universitaria, A.I.E. (M.P.).

El soporte deberá cubrir las versiones del producto que SIGMA Gestión Universitaria, A.I.E. (M.P.)

tenga desplegadas en sus sistemas en el momento del inicio del contrato, así como cualquier otra versión, actualización o migración que se realice sobre estas mismas licencias durante el período de vigencia del mismo. En concreto, deberá incluir:

- Actualizaciones de Programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos.
- Actualizaciones fiscales, legales y normativas.
- Scripts de Actualización
- Certificación de compatibilidad con la mayoría de las nuevas versiones o productos de terceros
- Asistencia en los Service Requests 24x7 y acceso a sistemas de soporte al Cliente
- Acceso a servicio no técnico en horario laboral

El adjudicatario será responsable de realizar todas las gestiones necesarias ante el fabricante (Oracle) para asegurar la correcta renovación del soporte asociado al Customer Support Identifier (CSI) actualmente titularidad de SIGMA Gestión Universitaria, A.I.E. (M.P.), o para cualquier otro trámite que garantice la continuidad del servicio sin interrupción alguna y bajo la titularidad de esta entidad.

Descripción	Cantidad	Número de Serie
Software Update License & Support – Oracle Database Enterprise Edition	6	-
<b>Servicio</b>		
Servicio de soporte desde 29/07/2026 hasta 28/07/2029		
<b>Números CSI asociados</b>		
23717557		

El plazo de ejecución del contrato se establece para un período determinado, garantizando la cobertura del servicio de soporte y mantenimiento de manera ininterrumpida durante todo el intervalo definido. El servicio de soporte de las licencias Oracle Database Enterprise Edition de las que dispone SIGMA actualmente caduca el 28 de julio de 2026. En consecuencia, el adjudicatario deberá proceder a la activación del soporte el 29 de julio de 2026, para asegurar la continuidad entre la licencia anterior y la resultante de este servicio.

La oferta que presente la empresa licitadora debe abarcar la totalidad de las actividades y funciones especificadas en este pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares, puesto que son todas obligatorias para la admisión de las propuestas.

#### **4. Requerimientos técnicos generales obligatorios de la prestación y/o el rendimiento o exigencias funcionales de la prestación.**

---

El servicio de soporte técnico se prestará conforme a las Oracle Technical Support Políticas vigentes en el momento de la contratación. El adjudicatario garantiza que la renovación dará derecho a SIGMA a acceder a todos los servicios oficiales del fabricante (actualizaciones, parches de seguridad y soporte técnico remoto).

#### **4. Consideraciones adicionales**

---

La empresa adjudicataria facilitará al inicio del proyecto dos interlocutores, uno comercial y un técnico, con responsabilidad en cada uno de estos perfiles. Durante el periodo de duración del contrato, incluido el plazo de garantía, se establecerán reuniones de seguimiento. Como mínimo se tendrán que llevar a cabo tres reuniones, una de inicio de proyecto, una reunión mensual de seguimiento técnico durante todo el periodo de ejecución del contrato y una de finalización del mismo.

Se requiere que la empresa adjudicataria esté en disposición de la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en nivel medio.