


Àrea / Unitat Àrea d'Organització, Economia i Seguretat Ciutadana Sistemes i TIC OLN		
Codi de verificació  4B270Z0Z45591K580A3R		
Document TIC1AI001Q	Expedient 9233/2026	Data 16-02-2026

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

Assumpte
Plec condicions tècniques del servei de suport i
manteniment d'una llicència Oracle.

Adreça de l'activitat

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT D'UNA LLICÈNCIA ORACLE

OBJECTE DEL CONTRACTE

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

- 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 2 llicències Oracle.

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 (exp. 8553/2025) pel suport d'ambdues llicències fins el 31 de desembre de 2025.

L'any 2025 es va iniciar una nova licitació (exp. 35938/2025) per tal de contractar el manteniment i suport de les dues llicències de les quals havíem fet contracte menor en 2025, però novament va quedar deserta aquesta licitació.

L'empresa Oracle ens va informar que no es podien presentar a la licitació perquè d'una de les dues llicències a les quals demanàvem manteniment i suport, la Oracle Database Appliance X8-2S, no ens podien garantir suport pel hardware me enllà de l'agost de 2027 i únicament podien fer contractes anuals.

Es per aquest motiu que l'objecte d'aquest contracte és únicament la llicència Oracle Database Standard Edition

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 Standard Edition - Processor Perpetual	Anual	1

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 indicant l'enllaç on dirigir-se per tal de fer les consultes que vagin sorgint.

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