



Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE LAS ACTUALES PLATAFORMAS ORACLE

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Este concurso pretende contratar el servicio de Se contrata el servicio de asistencia técnica de las actuales plataformas Oracle.

2.- DESCRIPCIÓN.

Actualmente el Consorcio de aguas Bilbao Bizkaia (en adelante CABB) dispone de 4 plataformas oracle, tres RAC y un ODA, con hasta 8 bases de datos. Estas están instaladas en diferentes versiones de sistema operativo y versión de Base de datos. Todo ello bajo mantenimiento con oracle.

Lo que se requiere es la asistencia técnica para la ayuda en las tareas necesarias de mantenimiento y gestión de estas plataformas.

Las tareas que realizar se definen en:

1. Mantenimiento General:

- a. Revisión de errores en Oracle y sistemas operativos.
- b. Trazas
- c. Alertas
- d. Comunicaciones en los clusters
- e. Revisión de salud de las bbdd
- f. Tamaños ficheros de datos y crecimientos
- g. Adecuados grupos de redo
- h. Esquemas y usuarios
- i. Parámetros
- j. Cursores
- k. Objetos inválidos
- l. Backups
- m. Revisión de salud de los sistemas
- n. Latencias de red
- o. Comunicaciones
- p. Sincronización horaria
- q. Repositorios de actualizaciones
- r. Parches de seguridad

2. Mantenimiento por solicitud de Consorcio:

- a. Análisis y solución a problemas de rendimiento concretos
 - i. Sistema
 - ii. bbdd
- b. Tareas de administración de bbdd a petición
 - i. Nuevos usuarios
 - ii. Nuevos tablespaces



- iii. Cargas de datos
 - c. Implementar nuevas funcionalidades en la bbdd
 - d. Formación al personal del consorcio.
- 3. Mantenimiento Evolutivo:
 - a. Revisión de actualizaciones:
 - i. Oracle,, Linux, Sistema Oda.
 - ii. Parches, actualizaciones
 - b. Evolución usuarios/esquemas.
 - i. Crear índices
 - ii. Borrar índices redundantes
 - iii. Dividir esquemas para históricos
 - c. Problemas de programación.
 - i. Estudio de rendimiento de las aplicaciones
- 4. Soporte ante incidentes (mantenimiento correctivo):
 - a. Incidencias leves
 - b. Incidencias graves

Se estima que las tareas a realizar se hacen en 39 jornadas de trabajo, más 96 horas para soporte ante incidentes.

3.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO.

El Mantenimiento que contratar incluirá:

- Actualización del Software y a nuevas versiones según convenga para los intereses del Consorcio y de acuerdo con la política de productos y versiones de Oracle. Sólo se admitirán parches y versiones originales en CD's enviados por Oracle u obtenidos a través de su Web; en ambos casos, quedará registrada la transacción con el número de cliente del Consorcio para Oracle.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de errores en el Software de Oracle. Se hará de acuerdo con los técnicos del Consorcio de Aguas.
- Soporte y Asistencia Técnica en la consulta sobre aspectos del software. Este soporte remoto podrá realizarse vía teléfono, fax, e-mail o a través de una aplicación específica para notificación de las incidencias.
- 96 horas anuales de asistencia técnica en las dependencias del CABB para realizar labores de consultoría, monitorización de los sistemas y actuaciones, de los técnicos de la empresa contratante que tengan que ver con mejoras de los sistemas.
- Servicio 24*7 en soporte sobre los sistemas operativos ante caída del 10% de los puntos de acceso con pérdida parcial del servicio de cualquiera de las 4 plataformas, con un SLA de 2 horas.

La empresa contratada solo podrá derivar las consultas o incidencias a Oracle. El Consorcio se reserva el derecho a ser el interlocutor con Oracle cuando lo estime oportuno y podrá seguir operando en las Webs de Oracle dedicadas a soporte de usuarios para iniciar o realizar consultas sobre el estado de las incidencias.



El tiempo de resolución de incidencias relacionadas con el mantenimiento correctivo deberá de ser: ante incidencias leves como máximo de 2 días laborables, y de comienzo de la resolución en dos horas ante problemas graves, desde la notificación de la incidencia.

Toda actuación no se dará por válida hasta la entrega o actualización de la documentación del CABB con: el detalle de la actuación realizada, el objetivo de esta, los pasos realizados, los objetivos conseguidos, así como la actualización de arquitectura y procedimientos, si procede. La documentación del CABB se compone de:

Documento de arquitectura

Documento de incidentes

Documento de Procedimientos

Documento de alta disponibilidad

Check list de revisión

La actualización y mantenimiento de la documentación entra dentro de las tareas necesarias de cada mantenimiento y no supondrá un sobrecoste sobre los precios estipulados de cada tarea.

El servicio siempre se dará desde las oficinas del CABB en Bilbao, salvo que, por urgencia o agilidad, así lo solicite el responsable del servicio del CABB.

En caso de hora fuera de horario laboral (de lunes a viernes, de 8:00 AM a 18:00 PM) se pagarán al doble del precio unitario de hora. Este es el número de precio 2, requerido en la oferta económica.

Para el cálculo del precio de la jornada y hora, se utilizará el precio unitario indicado en la oferta económica.

4.- TAREAS A REALIZAR

Asistencia software Oracle:

Mantenimiento general, según los puntos especificados en el punto 2 de este documento

Mantenimiento por solicitud, según los puntos especificados en el punto 2 de este documento

Mantenimiento preventivo, según los puntos especificados en el punto 2 de este documento

Soporte ante incidentes, según los puntos especificados en el punto 2 de este documento

Documentación

Formación sobre sistemas implicados en el contrato, en caso de que el CABB lo solicite.

5.- EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo propuesto no podrá ser cambiado en el transcurso del contrato sin previa notificación y conformidad del CABB.

Se requiere experiencia en instalaciones de RAC y ODA y certificación de administrador de bbdd Oracle 11g y 12c. Se valorará certificación en RAC-Grid Infrastructure.

El CABB se reservará el derecho a exigir al Adjudicatario la sustitución del personal que no observe un normal rendimiento o mostrase una conducta irregular.



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

Bilbao, 3 de marzo de 2020

Fdo: Pablo Urquiza
Responsable del contrato

Fdo.: José Luis Unzueta
Subdirector de Informática