**ORACLE**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

ÍNDICE

[1 ALCANCE 3](#_Toc21017510)

[2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 3](#_Toc21017511)

[2.1 PARTIDA 1 3](#_Toc21017512)

[2.1.1 Servicio de soporte en sitio por parte de un partner certificado por el fabricante. 3](#_Toc21017513)

[2.2 PARTIDA 2 3](#_Toc21017514)

[2.3 PARTIDA 3 3](#_Toc21017515)

[3 UNIDAD DE MEDIDA DE LICENCIAS ORACLE 3](#_Toc21017516)

[4 SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE 4](#_Toc21017517)

[5 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 4](#_Toc21017518)

[6 VIGENCIA DEL SERVICIO 5](#_Toc21017519)

[7 NIVELES DE SERVICIO 5](#_Toc21017520)

[8 ENTREGABLES| 6](#_Toc21017521)

[9 FORMA DE PAGO 6](#_Toc21017522)

[10 LISTADO DE PRODUCTOS 6](#_Toc21017523)

# ALCANCE

Se comprenden 3 partidas:

1. Servicio de actualización y soporte.
2. Subscripción para derecho de uso.
3. Adquisición de nuevas licencias.

# DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

## PARTIDA 1

El servicio de actualización y soporte se contratará para las licencias indicadas en el Anexo 1 previamente adquiridas por los Entes Públicos que integran la Administración Pública Federal.

### Servicio de soporte en sitio por parte de un partner certificado por el fabricante.

En caso de ser requerido por la dependencia, esta podrá agregar el servicio de soporte en sitio, el cual se deberá prestar conforme lo descrito en el punto 3, con asistencia en las oficinas de cada Ente Público que integran la Administración Pública Federal.

## PARTIDA 2

La subscripción para derecho de uso se contratará para las licencias indicadas en el Anexo 1 en la modalidad de Subscripción. El servicio debe incluir el servicio de soporte.

## PARTIDA 3

Corresponde a las licencias adicionales que los Entes Públicos adquieran con base en las necesidades de la operación. El servicio debe incluir el servicio de soporte por un año.

En la adquisición de nuevas licencias, cada producto deberá corresponder a un solo CSI de manera individual.

## UNIDAD DE MEDIDA DE LICENCIAS ORACLE

* 1. **CORE**

Se define como la cantidad de los procesadores en los cuales los Programas Oracle están instalados y/o siendo ejecutados. Los Programas licenciados bajo la métrica de procesador podrán ser accedidos por usuarios internos de las Entidades y Dependencias (incluyendo agentes y contratistas), como terceros usuarios.

* 1. **USUARIO NOMBRADO**

Se define como un individuo autorizado por la Entidad o Dependencia. para usar los programas, los cuales están instalados en un único servidor o en múltiples servidores, independientemente de que ésta persona esté utilizando o no activamente los programas en cualquier momento dado.

* 1. **USUARIOS CONCURRENTES**

Se define como cada individuo que usa o accede a los Programas de manera concurrente, donde cada Usuario Concurrente es un individuo autorizado por la Entidad o Dependencia para acceder al Programa en forma concurrente con otros individuos en un momento determinado.

# SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE

La renovación del servicio de actualización y soporte (Soporte Técnico Oracle) se contratará para las licencias indicadas en el Anexo 1 previamente adquiridas por los Entes Públicos que integran la Administración Pública Federal.

Todas las licencias de programas deben contar con soporte técnico Oracle (Oracle Premier Support) que incluya:

1. Alertas de seguridad.

2. Actualizaciones para corrección de errores.

3. Acceso a parches con actualizaciones legales y normativas.

4. Acceso a bases de datos de conocimiento de secuencias de comandos (scripts).

5. Asistencia a solicitudes 24 horas al día durante 7 días a la semana.

6. Acceso a sistemas de soporte al cliente a través de Internet.

7. Acceso a My Oracle Support.

La renovación del servicio de actualización y soporte (Soporte Técnico Oracle) se podrá contratar únicamente con Oracle de México, S.A. de C.V., al ser la única entidad autorizada para ofrecer y suscribir, a usuarios finales en los Estados Unidos Mexicanos, la renovación de contratos para el suministro de servicios de Soporte Técnico Oracle de software Oracle, hardware Oracle, Sun Microsystems, StorageTek y/o Pillar Data Systems.

# SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

En caso de ser requerido por LA ENTIDAD, éste podrá agregar los servicios complementarios que requiera conforme lo defina. De manera enunciativa más no limitativa, la siguiente lista, muestra algunos de los servicios complementarios que ofrece EL PROVEEDOR, los cuales tienen un costo específico acorde a su alcance:

• Los servicios avanzados de soporte se pueden prestar con asistencia en las oficinas de cada ENTIDAD vía remota según el requerimiento, entre los que se incluyen:

• Servicios de optimización de Sistemas

• Soporte experto

• Servicios de transición y migración

• Soporte de misión crítica

• Administración de plataformas y aplicaciones.

• Soporte en Seguridad

• Migración de aplicaciones

• Migración de configuraciones entre ambientes

• Migración de ambientes on premise a nube

• Implementación

• Acompañamiento post producción

• Identificación y Configuración de integraciones, tipo de cargas entre plataformas

• Identificación y Configuración de extensiones en relación al producto standard

• Definición y ejecución, validación de pruebas

• Talleres de transferencia de conocimientos

• Capacitación presencial, virtual, cursos grabados, suscripciones en línea.

LA ENTIDAD podrá contratar los servicios listados en este apartado, ya sea con distribuidores autorizados Oracle o con Oracle, conforme a la elección, justificación y proceso que determine.

# VIGENCIA DEL SERVICIO

Un año a partir de la fecha de contratación.

# NIVELES DE SERVICIO

Los reportes relacionados con los servicios de actualización y soporte Oracle (soporte técnico Oracle) serán atendidos en un esquema de 24x7x365, de acuerdo al nivel de severidad:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NIVEL DE SEVERIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **TIEMPO DE RESPUESTA** | **TIEMPO DE ACTUALIZACIÒN O SOLUCIÓN** |
| Severidad 1 | Interrupción importante del servicio (por ejemplo caída del servidor o falla total del sistema) | 5 minutos | 1 hora |
| Severidad 2 | Interrupción grave del sistema (por ejemplo, interrupción grave de un sistema crítico) | 2 horas | 6 horas |
| Severidad 3 | Falla de una sola función que no afecta a todo el sistema | 8 horas | 24 horas |
| Severidad 4 | Problema o cuestión menor o de procedimiento | 24 horas | 48 horas |

Severidad 1

Su uso en producción de los programas con soporte se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir trabajando de manera razonable. Usted sufre una pérdida total del servicio. La operación es de misión crítica, y la situación es una emergencia. Una solicitud de servicio de Severidad 1 presenta una o más de las siguientes características:

* Datos dañados
* Una función crítica documentada no se encuentra disponible
* El sistema se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta
* El sistema falla, y falla de manera reiterada después de los intentos de reinicio

Se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de una hora.

Si la LA ENTIDAD lo específica, Oracle deberá proporcionar el soporte durante las 24 horas del día para solicitudes de servicio de Severidad 1 para los programas con soporte (Oracle Support Services (OSS) trabajará 24x7 hasta que el problema esté resuelto)

LA ENTIDAD proporcionará a OSS un contacto durante este período de 24x7, ya sea en el sitio o por teléfono, a fin de prestar asistencia en la recolección de datos, pruebas y aplicación de correcciones. LA ENTIDAD definirá la clasificación de severidad, a fin de que Oracle pueda asignar los recursos necesarios para las situaciones de Severidad 1 válidas.

Severidad 2

LA ENTIDAD sufre una pérdida grave del servicio, existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

Severidad 3

LA ENTIDAD sufre una pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.

Severidad 4

LA ENTIDAD solicita información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software, pero esto no afecta el funcionamiento del software. Usted no sufre ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

# ENTREGABLES|

Documento que ampare la activación del servicio de Soporte Técnico.

Carta membretada con credenciales de acceso para el servicio de soporte.

Memoria técnica o reporte mensual de actividades (servicios avanzados de soporte).

Para los servicios de la Nube, el correo en que se le brinde a LA ENTIDAD el acceso que le permita activar Sus Servicios.

Para la adquisición de nuevas licencias, la carta entrega recepción electrónica.

# FORMA DE PAGO

Pago a mes devengado.

# LISTADO DE PRODUCTOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **PRODUCTO** | **Familia** |
| 1 | Hyperion Profiability and Cost Management - Application user | Applications |
| 2 | Oracle Discrete Manufacturing | Applications |
| 3 | Oracle Financials | Applications |
| 4 | Oracle Financials & Sales Analyzers | Applications |
| 5 | Oracle Inventory | Applications |
| 6 | Oracle iProcurement | Applications |
| 7 | Oracle iSupplier Portal | Applications |
| 8 | Oracle Order Management | Applications |
| 9 | Oracle Propietary Manager | Applications |
| 10 | Oracle Purchasing | Applications |
| 11 | Oracle Service Contracts | Applications |
| 12 | Oracle Treasury | Applications |
| 13 | PeopleSoft Conversion Only - IBM Was | Applications |
| 14 | PeopleSoft Enterprise - People Tools | Applications |
| 15 | PeopleSoft Enterprise Asset Management | Applications |
| 16 | PeopleSoft Enterprise Business Planning | Applications |
| 17 | PeopleSoft Enterprise Cash Management | Applications |
| 18 | PeopleSoft Enterprise eProcurement - Application User | Applications |
| 19 | PeopleSoft Enterprise Expenses - Enterprise $M in Operating Budget | Applications |
| 20 | PeopleSoft Enterprise General Ledger | Applications |
| 21 | PeopleSoft Enterprise Payables | Applications |
| 22 | PeopleSoft Enterprise Planning and Budgeting | Applications |
| 23 | PeopleSoft Enterprise Scorecard - Reported Revenues perpetual | Applications |
| 24 | PeopleSoft Enterprise Services Procurement - Enterprise $M Revenue | Applications |
| 25 | PeopleSoft Enterprise Strategic Sourcing - Enterprise $M Revenue | Applications |
| 26 | PeopleSoft Enterprise Supplier Contract Management | Applications |
| 27 | Oracle Web Tier Utilities | Applications |
| 28 | Primavera P6 Enterprise Project Portfolio Management | Applications |
| 29 | Primavera Risk Analysis | Applications |
| 30 | Oracle Advanced Compression | Database |
| 31 | Oracle Database Enterprise Edition | Database |
| 32 | Oracle Database Standard Edition | Database |
| 33 | Oracle Database Standard Edition One | Database |
| 34 | Oracle Express Server | Database |
| 35 | Oracle Enterprise Mannager | Database accesories |
| 36 | Change Management Pack | Database accesories |
| 37 | Configutation Management Pack for Oracle Database | Database accesories |
| 38 | Oracle Active Data Guard | Database accesories |
| 39 | Oracle Advanced Analytics | Database accesories |
| 40 | Oracle Advanced Security | Database accesories |
| 41 | Oracle Audit Vault and Database Firewall | Database accesories |
| 42 | Oracle Data Integrator Enterprise Edition | Database accesories |
| 43 | Oracle Data Masking and Subsetting Pack | Database accesories |
| 44 | Oracle Data Mining | Database accesories |
| 45 | Oracle Database Lifecycle Management Pack | Database accesories |
| 46 | Oracle Database Vault | Database accesories |
| 47 | Oracle Diagnostics Pack | Database accesories |
| 48 | Oracle Enterprise Repository | Database accesories |
| 49 | Oracle GoldenGate | Database accesories |
| 50 | Oracle GoldenGate for Non Oracle Database | Database accesories |
| 51 | Oracle GoldenGate Veridata | Database accesories |
| 52 | Oracle Key Vault | Database accesories |
| 53 | Oracle Label Security | Database accesories |
| 54 | Oracle Management Pack for Oracle Data Integrator | Database accesories |
| 55 | Oracle OLAP | Database accesories |
| 56 | Oracle Partitioning | Database accesories |
| 57 | Oracle Real Application Clusters | Database accesories |
| 58 | Oracle Secure Backup - Stream | Database accesories |
| 59 | Oracle Secure Backup - Tape drive | Database accesories |
| 60 | Oracle Tuning Pack | Database accesories |
| 61 | Oracle Zero Data Lost Recovery Appliance Software | Database accesories |
| 62 | Provisioning and Patch Automation Pack for Database | Database accesories |
| 63 | Oracle System Monitoring Plug-in for IBM DB2 Database | Database accesories |
| 64 | Oracle Database for Microsoft SQL Server | Database accesories |
| 65 | Oracle Forms and Reports | Developer Tools |
| 66 | Oracle Internet Developer Suite | Developer Tools |
| 67 | Oracle Spatial and Graph | Drivers and utilities |
| 68 | Exalogic Elastic Cloud Software | IT Infraestructure |
| 69 | Exdata Storage Server Software | IT Infraestructure |
| 70 | Oracle API Gateway | IT Infraestructure |
| 71 | Oracle Essbase | Middleware |
| 72 | BEA WebLogic Server Premium Edition | Middleware |
| 73 | Oracle BPEL Process Manager Option | Middleware |
| 74 | Oracle Business Intelligence Management Pack | Middleware |
| 75 | Oracle Business Intelligence Suite Foundation Edition | Middleware |
| 76 | Oracle Business Intelligent Server Administrator | Middleware |
| 77 | Oracle Business Intelligent Suite Enterprise Edition Plus | Middleware |
| 78 | Oracle Business Intelligent Publisher | Middleware |
| 79 | Oracle Business Process Analysis Suite | Middleware |
| 80 | Oracle Business Process Management Suite | Middleware |
| 81 | Oracle Discover Desktop Edition | Middleware |
| 82 | Oracle Identify Manager | Middleware |
| 83 | Oracle Access Manager | Middleware |
| 84 | Oracle Directory Services Plus | Middleware |
| 85 | Oracle Endeca Discovery Server | Middleware |
| 86 | Oracle Internet Application Server Enterprise Edition | Middleware |
| 87 | Oracle Internet Application Server Standard Edition | Middleware |
| 88 | Oracle Service Bus | Middleware |
| 89 | Oracle Service Registry | Middleware |
| 90 | Oracle SOA Management Pack Enterprise Edition | Middleware |
| 91 | Oracle SOA Suite for Oracle Middleware | Middleware |
| 92 | Oracle Unified Bussiness Process Management | Middleware |
| 93 | Oracle Web Tier | Middleware |
| 94 | Oracle WebCenter Content | Middleware |
| 95 | Oracle WebCenter Enterprise Capture | Middleware |
| 96 | Oracle WebCenter Portal | Middleware |
| 97 | Oracle WebLogic Enterprise Edition | Middleware |
| 98 | Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition | Middleware |
| 99 | Oracle WebLogic Suite | Middleware |
| 100 | Unidad de Soporte en Sitio por Partner certificado por el fabricante | Soporte |
| 101 | Oracle Database |  |
| 102 | Oracle Fusion Middleware |  |
| 103 | Applications and Systems Management |  |
| 104 | Oracle Application Specific Technology Products |  |
| 105 | Oracle Fusion Cloud Service |  |
| 106 | Universal Credits |  |
| 107 | Cloud@Customer |  |
| 108 | Analytics Cloud Subscription and Integration Cloud Service for Oracle SaaS |  |
| 109 | Oracle RightNow |  |
| 110 | Oracle E-Business Suite Applications |  |
| 111 | Oracle Taleo Cloud Service |  |
| 112 | Oracle Marketing Cloud |  |
| 113 | Engineered Systems |  |
| 114 | Business Intelligence Applications |  |
| 115 | PeopleSoft Enterprise Applications |  |
| 116 | Systems Hardware |  |