COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.
Edificio Gral. Bernardino Caballero
Alberdi e/ Oliva y Gral. Díaz
Asunción – Paraguay

5

PARTE 2 –Servicios Requeridos

Sección V. Programa de Servicios

Índice

1. Lista de Servicios.
2. Especificaciones Técnicas.
3. Plan de entrega y cumplimiento.

ING. OSVALDO RAMÍREZ R.
Jefe Dpto. Tecnología e Información

1. LISTA DE SERVICIOS

Ítem	Código de Catálogo	Descripción del Servicio	Cantidad
1		Renovación del Servicio de Soporte Técnico Metalink y Actualización de versiones, para Oracle Server Estándar Edition One (2 Procesadores).	1 Licencia

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO METALINK Y ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES, PARA ORACLE SERVER ESTÁNDAR EDITION ONE.

2.1. OBJETIVO

2.2. El objetivo es la renovación del servicio de soporte técnico anual de Oracle para las licencias de "ORACLE SERVER ESTANDAR EDITION ONE, que expira el 26 de Octubre de 2010.

2.3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

2.4. El mantenimiento de las Licencias del Software será por el periodo de 12 meses y permitirá:

a. Acceso a Metalink 24x7, vía web y teléfono, tanto para acceso a la base de datos de soporte como para apertura de solicitudes de soporte.
b. Provisión de nuevas versiones de licencias de uso Oracle y de parches durante 1 año a partir de la firma del contrato.

2.5. La puesta a disposición y autorización por parte del Fabricante (ORACLE) para uso de la versión, edición o actualización disponible comercialmente más actual, en caso de que se disponga de alguna.

2.6. Asistencia del Fabricante (ORACLE) para a) preguntas de rutina, de instalación de corta duración y uso (como); y b) preguntas relacionadas con el código.

2.7. Asistencia del Fabricante (ORACLE) vía telefónica, y si está disponible, acceso electrónico, solamente al personal de soporte técnico de sus Sistemas de Información durante horas hábiles normales (horas publicadas del turno principal) de su centro de soporte ORACLE.

2.8. El mantenimiento de las licencias debe incluir lo siguiente:

a. Las licencias deben estar respaldadas por la casa propietaria del Software (ORACLE).
b. Actualización de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos.
c. Certificación de los nuevos productos/versiones de terceros.
d. Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
e. Asistencia técnica con los requerimientos de servicio 24 horas al día, 7 días a la semana a través de la página web metalink.oracle.com.
f. Acceso a Oracle Metalink - sistema de soporte al cliente 24x7 a través de internet, incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
g. Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

ING. OSVALDO RAMIREZ A.
Jefe Dpto. Tecnología e Información

h. Asistencia técnica a los problemas y preguntas con relación a los productos Oracle.
i. Entrega de las actualizaciones de productos ("updates") y versiones de mantenimiento, con las versiones más recientes liberadas en el mercado y/o versiones diferentes de acuerdo a sus necesidades, siempre que estén certificadas, de acuerdo con la certificación que se encuentra disponible en Oracle Metalink, una vez sean solicitadas por la Entidad.
j. Mantener a disposición de la Entidad el servicio de soporte técnico basado en Web con SR, creando, actualizando y cerrando las solicitudes de Asistencia Técnica (SR) en línea, mediante soporte electrónico METALINK, tales como anuncios, reportes de problemas, información sobre procesos de instalación, versiones de productos, alertas, "patches", archivos de mensajes y error y documentos técnicos en los que desarrolla un tema especifico y se plantean alternativas y soluciones efectivas para el manejo de situaciones particulares relacionadas con el manejo de la tecnología Oracle (white-papers)

2.9. CONDICIONES QUE DEBE REUNIR EL OFERENTE

2.9.1. El oferente deberá presentar Carta de autorización de Oracle que indica que el vendedor es un socio autorizado / o socio de negocios de Oracle para el suministro de licencias de productos de Oracle y del soporte técnico anual. La carta de autorización debe ser válida por lo menos hasta la expiración de la validez de la oferta.

2.10. El sistema de adjudicación será por la totalidad.

2.11. El Pago por el mantenimiento de las licencias se realizará con fondos propios de la COPACO S.A. Este se hará por la totalidad y se efectivizará dentro de los treinta días hábiles posteriores a la primera entrega, contra entrega por parte del proveedor del certificado de renovación de Mantenimiento de Licencias, presentación de solicitud de pago por escrito, de la factura legal y el protocolo de recepción técnica de la primera entrega, rubricado por los fiscales designados de la Compañía.

3. PLAN DE ENTREGA Y CUMPLIMIENTO

3.1. El Plan de Entrega incluye la entrega de las licencias adquiridas (update, upgrade) en la Gerencia de Tecnología de Información y Facturación de la COPACO S.A., sito en Mayor Bullo esq. T.S. Mongelós.
3.2. El plazo de entrega de las licencias, será de 30 días contados a partir del día siguiente a la fecha de la firma del Contrato.
3.3. El plazo contractual es de 12 (doce) meses.
3.4. Una vez concluida la entrega de las Licencias, en el lugar señalado por LA CONTRATANTE, el PROVEEDOR deberá comunicar a LA CONTRATANTE, solicitando la Recepción Técnica de las mismas.
3.5. Dentro de los 5 (cinco) días siguientes a dicha solicitud, LA CONTRATANTE deberá realizar la verificación técnica de los documentos y si los mismos se ajustan a las Especificaciones Técnicas y demás documentos del Contrato, se emitirá el Acta de Recepción Técnica de las Licencias, a ser suscrito por el fiscal responsable y el PROVEEDOR, el cual servirá de base para la emisión del Acta de Recepción Provisoria de los suministros.

ING. OSVALDO RAMÍREZ R.
Jefe Dpto. Tecnología e Información

3.6. Plan de entrega de la Licencia

Ítem	Descripción del Servicio	Plazo máximo de entrega
1	Renovación del Servicio de Soporte Técnico Metalink y Actualización de versiones, para Oracle Server Estándar Edition One.	30 Días

3.7. Cronograma de entrega de los servicios

Descripción del Servicio / Mes	Periodo de duración 12 meses
Renovación del Servicio de Soporte Técnico Metalink y Actualización de versiones, para Oracle Server Estándar Edition One.	

ING. OSVALDO RAMÍREZ R.
Jefe Dpto. Tecnología e Información