

# **Adquisición de servicio de soporte técnico en bases de datos Oracle y MySQL, así como en sistema operativo Oracle Linux**

## **Objeto de la compra directa**

Adquisición de un servicio de soporte técnico en motores de base de datos Oracle y MySQL, así como en sistema operativo Oracle Linux.

## **Requisitos del servicio técnico solicitado**

El servicio técnico propuesto en la oferta deberá incluir y cumplir lo siguiente:

- Nivel de servicio. SLA con 2 niveles: incidentes de impacto alto (hasta 4 horas para atender y comenzar a trabajar en un incidente), incidentes de impacto bajo (hasta 8 horas para atender y comenzar a trabajar en un incidente).
- Frecuencia y horario. El horario normal para la atención y resolución de incidentes o consultas deberá ser de lunes a viernes, a excepción de feriados, de 9 a 18 horas. Brindar también las siguientes opciones:
  - de lunes a viernes exceptuando feriados, de 18 a 22hs
  - de lunes a viernes de 22 a 9hs y/o fines de semana y feriados
- Datos de contacto para iniciar una solicitud de asistencia o bien un sistema de ingreso y seguimiento de incidentes.

## **Requisitos de la empresa oferente**

La empresa oferente y que brindará el servicio de soporte técnico solicitado, deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Contar con certificación de calidad ISO 9001
- Tener al menos 2 años completos brindando servicios de soporte técnico en las tecnologías solicitadas. Incluir referencias comprobables.

## **Elementos a incluir en la propuesta de servicio técnico**

Además de los detalles de las condiciones del servicio técnico propuesto, en donde claramente deberá indicarse el cumplimiento de todos los requisitos detallados en este pliego, la oferta deberá incluir los siguiente elementos:

- Costo por 40 horas de soporte para incidentes de impacto bajo, en horario normal, que estarán vigentes durante todo el período de vigencia del contrato.
- Tabla con factores de multiplicación de horas según el tipo de impacto del incidente, y según la franja horaria.

## **Consideraciones y requerimientos generales**

La oferta y el servicio técnico propuestos deberán cumplir con lo siguiente:

- Los precios deberán expresarse en pesos uruguayos y deberán incluir impuestos.
- El mantenimiento de precio y oferta deberá ser de al menos 90 días.
- La vigencia del servicio técnico será a partir del 1/1/2021 hasta el 31/12/2021.
- En caso de no recibir la orden de compra antes del 1/1/2021, la vigencia del servicio técnico será a partir de la fecha de entrega de la orden de compra y deberá excluirse de la facturación el período previo a la misma.
- El servicio será abonado en cuotas mensuales a mes vencido durante la vigencia del contrato. La factura correspondiente deberá enviarse dentro de los primeros 5 días del mes siguiente al que se factura.

## **Exención de responsabilidad e interpretación**

La Administración podrá desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, o podrá desestimar todas las ofertas. Ninguna de estas decisiones generará derecho alguno de los participantes a reclamar por gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios. Toda cláusula imprecisa, ambigua, contradictoria u oscura a criterio de la Administración, se interpretará en el sentido más favorable a ésta.