



Junta General  
del Principado de Asturias

## **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LICENCIA DE USO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE FUNCIONAL DE “MILENA PERSONAL” PARA LOS AÑOS 2020, 2021 Y 2022**

### **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

#### **I. ÁREAS DE CONOCIMIENTO DEL TÉCNICO DE SOPORTE MENCIONADO EN PCAP**

- La empresa deberá acreditar las siguientes certificaciones en vigor:
  - Certificación Oracle Gold Partner
  - Certificación IBM Advanced Business Partner
- Deberá poseer experiencia demostrada en las siguientes tecnologías específicas:
  - Milena Personal
  - Sistemas operativos servidor Windows Server y Linux, asociados al funcionamiento del producto Milena, en las versiones certificadas para su correcto funcionamiento.
  - Bases de datos:
    - Oracle Database
  - Otros:
    - Symantec BackupExec
- En lo referente a incidencias en la infraestructura de la aplicación Milena:
  - Los especialistas atenderán y determinarán, con un tiempo medio de respuesta inferior a 8 horas laborables (según horario laboral de la empresa), las incidencias que se produzcan.
  - La resolución de las incidencias producidas se realizará con un tiempo medio de respuesta inferior a 16 horas laborables (según horario laboral de la empresa).
  - El horario laboral de la empresa, a los efectos aquí descritos, cubrirá al menos 10 horas diarias, de lunes a viernes, exceptuando festivos.
  - Los especialistas determinarán y resolverán las incidencias bien presencialmente o bien mediante intervenciones telefónicas y/o por control remoto, según sea aplicable.



## Junta General del Principado de Asturias

- En lo referente a incidencias que se produzcan en la funcionalidad de la aplicación Milena:
  - El precio ofertado incluirá la disponibilidad anual de, como mínimo, 30 horas de soporte de consultoría por especialistas de la empresa.
  - Los especialistas atenderán y determinarán las incidencias con un tiempo medio de respuesta máximo que se detalla a continuación:
    - Incidencias muy graves: las que impiden la explotación del producto. El tiempo de respuesta máximo es de 8 horas laborables según horario de la empresa.
    - Incidencias graves: las que no impiden la explotación pero pueden derivar en muy graves a corto plazo. El tiempo de respuesta máximo es de 16 horas laborables según horario de la empresa.
    - Incidencias leves: afectan al uso del producto sin impedir su explotación. El tiempo de respuesta máximo es de 24 horas laborables según horario de la empresa.
  - Las condiciones de horario laboral y presencialidad son similares a las descritas para incidencias de infraestructura.

## II. OTRAS CARACTERÍSTICAS:

- Realización de 1 prueba de recuperación ante desastres anual para la aplicación Milena. Se realizará en instalaciones del contratista a partir de la copia de seguridad de los datos que facilitará la Junta General.
- Realización de 4 mantenimientos preventivos anuales para la aplicación Milena, 1 por trimestre, y resolución de cualquier incidencia relacionada con los elementos revisados en los mantenimientos.
- Los **mantenimientos preventivos** de Milena Personal incluyen:
  - Prueba de recuperación ante desastres, descrita arriba (anual; lo que sigue, trimestral).
  - Comprobación del sistema operativo en el servidor de Milena:
    - Instalación de parches (S.O., base de datos) necesarios para el correcto funcionamiento de Milena Personal.
    - Registro de eventos.
    - Espacio en disco.
    - Rendimiento del sistema.
    - Elementos físicos.
    - Verificación de copia de seguridad y sus logs.
    - Comprobación de restauración de la copia de seguridad.
    - Limpieza de tablas temporales.
  - Base de datos ORACLE de Milena:
    - Redimensionamiento de *tablespaces*.
    - Control de extensión de tablas.
    - Análisis de actividad.
    - Ajuste de parámetros (uso de memoria, distribución de *tablespaces* en disco).
    - Control de archivos de rastreo.



Junta General  
del Principado de Asturias

- El **mantenimiento correctivo** de Milena Personal incluye:
  - Problemas de índole técnica, relacionados con la aplicación Milena, que se produzcan en el sistema operativo, base de datos y la propia aplicación Milena del servidor que la alberga.
  - Instalación de revisiones y modificaciones técnicas que se originen en Milena.
- **Informes.** El contratista entregará a la Junta General los siguientes informes:
  - Informe de mantenimiento preventivo, trimestral, de la aplicación Milena. Incluye las acciones preventivas realizadas, así como las incidencias del último trimestre.
  - Informe de la prueba de recuperación ante desastres de la aplicación Milena, anual (cuando esta se realice).
- **Exclusiones.** Las labores de mantenimiento no cubren la resolución de averías o deficiencias de hardware.

Oviedo, 4 de octubre de 2019

EL JEFE DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS E INFRAESTRUCTURAS

Fdo: Juan Ángel Domínguez García