

**Corresponde al expediente N° EX-2022-26811199-GDEBA-DPTAAARBA**

**PROCESO DE COMPRA N° 382-432-LPR22**

**ANEXO I – ESPECIFICACIONES TECNICAS BÁSICAS**

Se solicita el mantenimiento de las licencias mencionadas en el artículo 2° del Pliego de Bases y Condiciones Particulares, a través de atención 7 x 24 vía web (My Oracle Support).

Este servicio incluye:

- Mejoras en las funciones (parches) y nuevos lanzamientos de productos (versiones).
- Prevención de problemas a través de chequeos *on demand* y recomendaciones de parches.
- Resolución de problemas a través de un soporte técnico 7 x 24 mediante *service request* con prioridad para situaciones críticas que serán atendidas telefónicamente.
- Acceso continuo a las últimas mejoras en el rendimiento de los productos.
- Parches de seguridad, correcciones y actualizaciones recomendadas.
- Acceso a la base de conocimientos con información de problemas y sus resoluciones o soluciones alternativas (*workaround*).

Es dable destacar que los tiempos de respuesta en el mantenimiento y soporte estarán determinados según la gravedad del incidente, diagnosticados por la Gerencia de Infraestructura Tecnológica al momento de contactarse con la firma adjudicataria, de acuerdo al impacto que tengan en la recaudación de esta Agencia.

Los casos más severos y críticos (Severidad 1) tendrán que ser respondidos en el término de ocho (8) horas máximas, todos los demás (Severidad 2) en el término de veinticuatro (24) horas