



OFICIO-CNE/DAF-07-0166/2024

Tegucigalpa M.D.C. 16 de julio 2024.

Señores:

OFERENTES LICITACIÓN PRIVADA NO. LPCNE-GC-H1-003-03-2024

Su oficina.

Estimados Señores:

En atención a consultas técnicas formuladas referente a la Licitación Privada No. LPCNE-GC-H1-003-03-2024, que tiene por objeto la “Contratación del soporte técnico para el licenciamiento Oracle del Consejo Nacional Electoral”. le informamos lo siguiente:

1. IO-03 OBJETO DE CONTRATACIÓN

Menciona que el soporte técnico para las licencias Oracle del Consejo Nacional Electoral será contratado con vigencia de un (1) año.

Consultamos:

¿A partir de que fecha se contará el inicio de la vigencia de 1 año?

Respuesta: Inicia a partir de la firma del contrato.

2. SOBRE ENTREGAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Consultamos:

¿El servicio de soporte técnico solicitado para el licenciamiento Oracle es el brindado por el fabricante Oracle que comprende lo siguiente?:

- Descarga de actualizaciones de Programas, “fixes”, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos.
- Actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios “Patches”, vía My Oracle Support
- Scripts de actualización (Upgrade scripts)
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros
- Nuevas versiones de productos y tecnología, incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia técnica con los Requerimientos de Servicios (Service Requests) 24 horas al día/7 días a la semana (24x7), en el My Oracle Support.
- Acceso a My Oracle Support - sistema de soporte al Cliente a través de Internet (24x7)
- Habilidad de registrar un requerimiento de Servicio a través de My Oracle Support en internet.



- Servicio al Cliente para asuntos no técnicos durante horas normales de oficina (por ejemplo, asistencia con los CSI, asistencia para acceder a My Oracle Support)
- Asistencia técnica con los SRs (Service Request) 24 horas al día/7 días a la semana(24x7) en My Oracle Support.
- Acceso vía My Oracle Support a “Patches” creados en la fase de Soporte Premier.
- Acceso a My Oracle Support para información sobre defectos “bugs” y parches “patches”.
- 24-Horas de compromiso para Requerimientos de Servicio de Severidad 1
Oracle Support Service trabajará 24x7 hasta que el requerimiento de asistencia sea resuelto o hasta tanto se pueda llevar a cabo un progreso útil. El cliente deberá proporcionar a OSS (Oracle Support Services) un contacto durante este período de 24x7, ya sea en el sitio o por teléfono, para asistir con la recolección de información, prueba, y aplicación de las soluciones en su ambiente. Se les solicita a los clientes usar esta clasificación con mucho cuidado, de manera que las situaciones válidas de Severidad 1 obtengan la asignación necesaria de recursos de Oracle Support Services.

Para casos de Severidad 1 (Base de Datos inoperante) el cliente tiene la opción de hacer llamadas al centro de soporte técnico de Oracle en Orlando, Florida; las cuales serán pagadas por Oracle Corporation. Número telefónico (7x24) de Oracle Support Hotline Vía AT&T Direct:



800.0.123 conectar a 877.767.2253

Para casos de otras Severidades y no técnicos las llamadas son en horario normal de oficina.

Respuesta: Se confirma que los ítems de soporte técnico son los requeridos por el CNE.

Agradeciendo de antemano su atención a la presente aclaración.

Atentamente,



LIC. SUANY YOLANDA NUÑEZ LAGOS
Dirección Administrativa y Financiera
Consejo Nacional Electoral

Cc: Archivo