

ORACLE Database

Periodo de contratación 28-may-2018 al 30-abr-2019
Proveedor Oracle, S.A. de C.V.

Datos de contacto My Oracle Support

https://support.oracle.com/epmos/faces/MosIndex.jspx?_afLoop=561437002632447&_afWindowMode=0&_adf.ctrl-state=tit88sbv2_4

El soporte técnico y actualización del software Oracle Database durante el periodo contratado, consta de lo siguiente:

- Manuales en forma electrónica.
- Actualización del software cuándo estén disponibles nuevas versiones.
- Apoyo Técnico para correcciones de errores del software.
- Contar una línea de apoyo técnico telefónico, por correo electrónico y en caso de ser necesario en sitio.

En caso de que el proveedor incumpla con el soporte referido, se deberá enviar dentro de las 24 horas hábiles siguientes, correo electrónico dirigido al **Ing. Arturo Rojas Santoyo**, (arojas@consar.gob.mx), indicando fecha y hora de la solicitud y nivel de soporte reportado. En su caso, la fecha hora de atención o resolución.

Nivel de servicio	Métrica	Nivel de servicio (Seguimiento inicial)	Frecuencia de Actualizaciones
Entrega/envío de renovaciones de licencias	Entrega en tiempo	10 días naturales posteriores a la firma del contrato o la publicación de nueva versión	Cada nueva versión disponible