



## **NOTA DE CORRECCIÓN DE ERRORES. EXPEDIENTE 2024/00056**

### **Advertido error en el punto 19 del cuadro de características del PCAP, donde dice:**

#### **19. PLAZO DE GARANTÍA**

Sin perjuicio de las garantías generales establecidas por la Ley, los servicios objeto del presente acuerdo gozarán de un plazo de garantía establecido de 24 meses, computado a partir de la recepción positiva por parte de TPFE.

TPFE, durante el plazo de garantía, tendrá derecho a las actuaciones que sean necesarias por parte del contratista hasta la completa y satisfactoria prestación del servicio objeto del contrato.

El contratista, dentro del plazo de garantía, asumirá, bajo su exclusiva responsabilidad, cualquier defecto en la ejecución del servicio prestado, y se compromete a corregirlo.

#### **Debe decir:**

#### **19. PLAZO DE GARANTÍA.**

Sin perjuicio de las garantías generales establecidas por la Ley, los servicios objeto del presente acuerdo gozarán de un plazo de garantía establecido de 3 meses, computado a partir de la recepción positiva por parte de TPFE.

TPFE, durante el plazo de garantía, tendrá derecho a las actuaciones que sean necesarias por parte del contratista hasta la completa y satisfactoria prestación del servicio objeto del contrato.

El contratista, dentro del plazo de garantía, asumirá, bajo su exclusiva responsabilidad, cualquier defecto en la ejecución del servicio prestado, y se compromete a corregirlo.

### **Advertido error en el punto 3 PPT donde dice:**

#### **3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

Las solicitudes de servicio serán remitidas bien por teléfono o bien en línea a través de los sistemas de soporte a cliente de Oracle basados en web. El nivel de severidad de una solicitud de servicio será seleccionado por TPFE, y se basará en las siguientes definiciones de gravedad:

##### **Gravedad 1**

Interrupción importante en el servicio (p. ej., una interrupción importante en la operatividad o funcionalidad de un sistema crítico de negocio, bloqueo del servidor o falla total del sistema).

El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que impide seguir trabajando de manera razonable. Se experimenta una completa pérdida del servicio. La operativa es crítica para los sistemas y la situación es de emergencia.

Una petición de servicio de Gravedad 1 debe presentar, al menos, una de las siguientes características:



- Corrupción de datos.
- Una función crítica documentada no está disponible.
- El sistema se queda 'colgado', deja de responder de forma indefinida, causando retrasos inaceptables o indefinidos en recursos o respuestas.
- El sistema se bloquea y sigue bloqueándose repetidamente después de cada intento de reinicio.

**Gravedad 2**

Interrupción grave en el sistema (p. ej., una interrupción grave en la funcionalidad de un sistema crítico de negocio que no afecta a todo el sistema, como por ejemplo: número considerable de estaciones de trabajo/terminales imposibilitadas de llevar a cabo o procesar transacciones, pérdida de capacidad para ejecutar funciones de pago, pérdida total de informes [local o alojada], pérdida total de la funcionalidad de impresión, imposibilidad de restablecer totales o completar auditorías de final del día, principio del día o nocturnas, registros duplicados en una fecha determinada o rango de fechas, carga muy lenta de páginas o imágenes o interfaz de herramientas inaccesible).

Se experimenta una pérdida grave de servicio. Prestaciones importantes se encuentran no disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.

**Gravedad 3**

Se experimenta una pérdida leve de servicio. Falla de una sola función (p. ej., una interrupción menor en la operatividad o la funcionalidad que no afecta a todo el sistema, como por ejemplo: problemas de registro de horas, falla aislada de impresión, falla aislada de estación de trabajo/terminal, falla en la visualización de un solo informe, restablecimiento de contraseñas o programas de lealtad no funcionales).

El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

**Gravedad 4**

Por parte de TPFE se solicita información, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa a su software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. Problema o cuestión menor o de procedimiento (p. ej., cuestiones relacionadas con la programación o configuración, cuestiones relativas a la funcionalidad, operatividad o formato o problemas cosméticos). No se experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Niveles de Servicio que se deben cumplir:

Criticidad	Tiempo de Respuesta	Actualización o resolución
Gravedad 1	5 minutos	1 hora
Gravedad 2	2 horas	6 horas
Gravedad 3	8 horas	24 horas
Gravedad 4	24 horas	48 horas



En las peticiones de servicio de Gravedad 1 y Gravedad 2, se deberá trabajar en horario de 24x7 hasta que el problema se resuelva o se pueda realizar un progreso útil quedando incluido el desplazamiento y asistencia "in situ" si fuese necesario.

### **Debe decir:**

### **3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

Las solicitudes de servicio serán remitidas bien por teléfono o bien en línea a través de los sistemas de soporte a cliente de Oracle basados en web. El nivel de severidad de una solicitud de servicio será seleccionado por TPFE, y se basará en las siguientes definiciones de gravedad:

#### **Gravedad 1**

Interrupción importante en el servicio (p. ej., una interrupción importante en la operatividad o funcionalidad de un sistema crítico de negocio, bloqueo del servidor o falla total del sistema).

El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que impide seguir trabajando de manera razonable. Se experimenta una completa pérdida del servicio. La operativa es crítica para los sistemas y la situación es de emergencia.

Una petición de servicio de Gravedad 1 debe presentar, al menos, una de las siguientes características:

- Corrupción de datos.
- Una función crítica documentada no está disponible.
- El sistema se queda 'colgado', deja de responder de forma indefinida, causando retrasos inaceptables o indefinidos en recursos o respuestas.
- El sistema se bloquea y sigue bloqueándose repetidamente después de cada intento de reinicio.

#### **Gravedad 2**

Interrupción grave en el sistema (p. ej., una interrupción grave en la funcionalidad de un sistema crítico de negocio que no afecta a todo el sistema, como por ejemplo: número considerable de estaciones de trabajo/terminales imposibilitadas de llevar a cabo o procesar transacciones, pérdida de capacidad para ejecutar funciones de pago, pérdida total de informes [local o alojada], pérdida total de la funcionalidad de impresión, imposibilidad de restablecer totales o completar auditorías de final del día, principio del día o nocturnas, registros duplicados en una fecha determinada o rango de fechas, carga muy lenta de páginas o imágenes o interfaz de herramientas inaccesible).

Se experimenta una pérdida grave de servicio. Prestaciones importantes se encuentran no disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.

#### **Gravedad 3**

Se experimenta una pérdida leve de servicio. Falla de una sola función (p. ej., una interrupción menor en la operatividad o la funcionalidad que no afecta a todo el sistema, como por ejemplo: problemas de registro de horas, falla aislada de impresión, falla aislada de estación de trabajo/terminal, falla en la visualización de un solo informe, restablecimiento de contraseñas o programas de lealtad no funcionales).

El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.



**Gravedad 4**

Por parte de TPFE se solicita información, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa a su software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. Problema o cuestión menor o de procedimiento (p. ej., cuestiones relacionadas con la programación o configuración, cuestiones relativas a la funcionalidad, operatividad o formato o problemas cosméticos). No se experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Niveles de Servicio que se deben cumplir:

Criticidad	Tiempo de Respuesta
Gravedad 1	2 horas
Gravedad 2	7 horas
Gravedad 3	24 horas
Gravedad 4	24 horas

En las peticiones de servicio de Gravedad 1 y Gravedad 2, se deberá trabajar en horario de 24x7 hasta que el problema se resuelva o se pueda realizar un progreso útil quedando incluido el desplazamiento y asistencia "in situ" si fuese necesario.