

Szczegółowy opis, zakres i warunki realizacji przedmiotu umowy

I. Przedmiot umowy

Przedmiotem umowy jest świadczenie usług asysty technicznej i konserwacji oprogramowania Oracle.

II. Zamawiający dysponuje następującymi licencjami:

Produkt i liczba licencji		Numer dostępu do asysty (CSI)	Poziom usługi asysty
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	8	22356497	Software Update License & Support
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	8	22356497	Software Update License & Support
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	8	22356497	Software Update License & Support
Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	8	22356497	Software Update License & Support
Oracle Advanced Analytics - Processor Perpetual	8	22356497	Software Update License & Support
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	8	22356497	Software Update License & Support
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	8	22356497	Software Update License & Support
Oracle Data Integrator for Oracle Business Intelligence - Processor Perpetual	8	22356497	Software Update License & Support

III. Warunki świadczenia usług asysty technicznej i konserwacji producenta oprogramowania Oracle

1. Warunki świadczenia usług asysty technicznej i konserwacji producenta oprogramowania zostały opisane na stronie <https://www.oracle.com/us/assets/057419.pdf>
2. W ramach świadczenia usług asysty technicznej i konserwacji oprogramowania Oracle Wykonawca zapewni:
 - 2.1. Prawo do korzystania z najnowszych wersji oprogramowania, o którym mowa w pkt II, a w szczególności:
 - 2.1.1. prawo do korzystania z wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe oraz wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji w formie elektroniczne,
 - 2.1.2. prawo do korzystania z aktualizacji programów, poprawek i alarmów dot. zabezpieczeń dla oprogramowania, skryptów rozszerzających,
 - 2.1.3. dostęp do poprawek (łat) bezpieczeństwa, które można stosować przy działającym systemie i niewymagających restartu systemu.
 - 2.2. Dostęp do serwisów My Oracle Support (całodobowych internetowych systemów asysty technicznej działających we wszystkie dni tygodnia), w tym:
 - 3.2.1 możliwość rejestrowania zgłoszeń serwisowych przez Internet,

- 2.2.2 zapewnienie konsultacji z przedstawicielami producenta oprogramowania z zakresu optymalnego wykorzystania licencjonowanych technologii,
- 2.2.3 elektroniczny dostęp do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
3. W celu realizacji usług objętych przedmiotem umowy wykonawca zapewni możliwość zgłaszania awarii przez 24 godziny na dobę siedem dni w tygodniu (24/7). Wykonawca w dniu zawarcia umowy przekaze Zamawiającemu stosowne informacje, takie jak całodobowy nr telefonu, adres strony internetowej systemu zgłaszania awarii i problemów (Wykonawca zapewni przynajmniej jeden numer telefonu do zgłaszania awarii). W przypadku konieczności świadczenia usług on-site, poza godzinami pracy Zamawiającego, tj. w godzinach 17.00-7.00 - termin realizacji tej usługi zostanie uzgodniony z Zamawiającym.
4. Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie przez Zamawiającego awarii krytycznej wynosi : godzina(ny) (*zostanie uzupełnione w wyniku postępowania na podstawie oferty Wykonawcy*).
Przez awarię krytyczną należy rozumieć zgłoszenie wynikające z braku dostępności funkcjonalności systemów teleinformatycznych spowodowane, uszkodzeniem sprzętu lub braku dostępności udokumentowanej funkcji kluczowej oprogramowania, uszkodzenia danych, a także awarię powstałą na skutek działania Wykonawcy. O krytyczności zgłoszenia decyduje Zamawiający.
Przez pojęcie „czasu reakcji” należy rozumieć podjęcie przez Wykonawcę niezbędnych działań zmierzających do usunięcia awarii krytycznej.