

Szczegółowy opis, zakres i warunki realizacji przedmiotu umowy

I. Przedmiot umowy

Przedmiotem umowy jest zapewnienie:

1. usługi maintenance dla posiadanego przez Zamawiającego środowiska Oracle Exadata,
2. usługi asysty technicznej i konserwacji oprogramowania Oracle.

II. Zapewnienie usług maintenance środowiska Oracle Exadata oraz asysty technicznej oprogramowania Oracle (ATiK)

1. Zamawiający dysponuje następującymi licencjami:

Numer kontraktu	Produkt i liczba licencji	Numer dostępu do asysty (CSI)	Numer seryjny sprzętu	Poziom usługi asysty
5987270	Oracle API Gateway - Processor Perpetual	8	19210018	Software Update License & Support
5986451	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	8	19212822 20467490	Software Update License & Support
6555574	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	8	19857602	Software Update License & Support
5986451	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	8	19212822	Software Update License & Support
6555574	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	8	19857602	Software Update License & Support
5986451	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	8	19212822 20467490	Software Update License & Support
6555574	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	8	19857602	Software Update License & Support
5986451	Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	8	19212822 20467490	Software Update License & Support
6555574	Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	8	19857602	Software Update License & Support
6463467	Oracle Advanced Analytics - Processor Perpetual	7	19762785	Software Update License & Support
6010644	Data Mining - Processor Perpetual	1	18294038	Software Update License & Support
6555574	Oracle Advanced Analytics - Processor Perpetual	8	19857602	Software Update License & Support
6555574	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	16	19857602	Software Update License & Support
6555574	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	16	19857602	Software Update License & Support
6010644	Oracle Business Intelligence Foundation Suite - Named User Plus Perpetual	160	19207225	Software Update License & Support
6010644	Oracle Business Intelligence Server Administrator - Named User Plus Perpetual	3	18294038	Software Update License & Support
6010644	Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual	1	18294038	Software Update License & Support

Numer kontraktu	Produkt i liczba licencji	Numer dostępu do asysty (CSI)	Numer seryjny sprzętu	Poziom usługi asysty	
6463467	Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual	7	19762785	Software Update License & Support	
6555574	Oracle Data Integrator for Oracle Business Intelligence - Processor Perpetual	8	19857602	Software Update License & Support	
5986451	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	18	19212825	Software Update License & Support	
6555574	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	18	19857603	Software Update License & Support	
5997290	Exadata X3-2: model family		19212823	AK00138745	Oracle Premier Support for Systems & Oracle Customer Data and Device Retention
5997290	Exadata Database Machine X3-2 HC Eighth Rack		19212823	1245FML04B	Oracle Premier Support for Systems & Oracle Customer Data and Device Retention
5997290	Exadata X3-2: base rack		19212823	1333FM500Y	Oracle Premier Support for Systems & Oracle Customer Data and Device Retention
5997290	Oracle Advanced Support Gateway Server X3-2		19212823	1318FML00B	Oracle Premier Support for Systems & Oracle Customer Data and Device Retention
5997290	Exadata Database Machine X3-2 Eighth Rack to Quarter Rack Database Server Upgrade		19851184		Oracle Premier Support for Systems
5997290	Exadata Database Machine X3-2 Eighth Rack to Quarter Rack Storage Server Upgrade		19851184		Oracle Premier Support for Systems

2. Warunki świadczenia usług asysty technicznej i konserwacji oprogramowania oraz usług maintenance środowiska Exadata zostały opisane na stronie <http://www.oracle.com/pl/support/policies/index.html>.

3. W ramach świadczenia usług asysty technicznej i konserwacji oraz usług maintenance środowiska Exadata Wykonawca zapewni:

- 1) dostęp do serwisów My Oracle Support (całodobowych, internetowych systemów asysty technicznej działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość rejestrowania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- 2) dostęp do wybranych poprawek (łat) bezpieczeństwa, które można stosować przy działającym systemie i niewymagających restartu systemu;
- 3) aktualizację produktów, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym;

- 4) udostępnianie wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe oraz wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji w formie elektronicznej;
- 5) udostępnianie aktualizacji programów, poprawek i alarmów dotyczących zabezpieczeń dla oprogramowania zintegrowanego ze sprzętem (włączając zintegrowane opcje oprogramowania), udostępnianie skryptów rozszerzających;
- 6) zapewnienie całodobowego, elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 7 dni w tygodniu;
- 7) zapewnienie wsparcia architektonicznego przez przedstawicieli producenta oprogramowania z zakresu optymalnego wykorzystania licencjonowanych technologii;
- 8) obsługę zgłaszanych awarii, przy czym czas reakcji na zgłoszenia krytyczne (SLA) wynosi:
 - a) 2 godziny – zgłoszenia krytyczne,
 - b) 8 godzin - zgłoszenie inne niż krytyczne.

W przypadku konieczności świadczenia usług on-site, poza godzinami pracy Zamawiającego, tj. w godzinach 17.00-7.00 i w dniach wolnych od pracy - termin realizacji tej usługi zostanie uzgodniony z Zamawiającym.

Przez zgłoszenie krytyczne należy rozumieć zgłoszenie wynikające z braku dostępności funkcjonalności systemów teleinformatycznych spowodowane, uszkodzeniem sprzętu lub braku dostępności udokumentowanej funkcji kluczowej oprogramowania, uszkodzenia danych. O krytyczności zgłoszenia decyduje Zamawiający.

4. W przypadku wymiany nośników danych (dyski twarde, flash) spowodowanej ich awarią, uszkodzony nośnik pozostaje u Zamawiającego.
5. 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, w szczególności całodobowy nr telefonu, adres strony internetowej systemu zgłaszania awarii i problemów (Wykonawca zapewni przynajmniej jeden numer telefonu do zgłaszania awarii).