

Załącznik nr 1
do umowy nr 28/DI/PN/2019

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 X7-2,
2. usługi asysty technicznej i konserwacji oprogramowania Oracle.

II. Zapewnienie usług maintenance środowiska Oracle Exadata X7-2 oraz asysty technicznej oprogramowania Oracle (ATiK)

1. Zamawiający dysponuje następującymi licencjami:

Numer kontraktu	Produkt i liczba licencji	Numer dostępu do asysty (CSI)	Poziom usługi asysty
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

Numer kontraktu	Produkt i liczba licencji		Numer dostępu do asysty (CSI)	Poziom usługi asysty
6010644	Oracle Business Intelligence Server Administrator - Named User Plus Perpetual	3	18294038	Software Update License & Support
	Oracle Business Intelligence Server Administrator - Named User Plus Perpetual	4	19199146	Software Update License & Support
	Oracle Business Intelligence Foundation Suite - Named User Plus Perpetual	50	19199146	Software Update License & Support
	Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	60	19199146	Software Update License & Support
	Oracle Partitioning - Named User Plus Perpetual	60	19199146	Software Update License & Support
	Oracle Advanced Analytics-Named User Plus Perpetual	60	19199146	Software Update License & Support
	Data Integrator Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	60	19199146	Software Update License & Support
6010644	Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual	1	18294038	Software Update License & Support
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
6555574	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	18	19857603	Software Update License & Support
18832241	Exadata X7-2: model family HC Eighth Rack	1	22018135	Oracle Premier Support for Systems & Oracle Customer Data and Device Retention
18832241	Oracle Advanced Support Gateway Server X7-2	1	22024560	Oracle Premier Support for Systems & Oracle Customer Data and Device Retention

2. Warunki świadczenia usługi asysty technicznej i konserwacji producenta 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 dot. zabezpieczeń dla oprogramowania zintegrowanego ze sprzętem (włączając zintegrowane opcje oprogramowania), udostępnianie skryptów rozszerzających;
 - 6) elektroniczne dostępy 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;
 - 7) wsparcie architektoniczne przez przedstawicieli producenta oprogramowania z zakresu optymalnego wykorzystania licencjonowanych technologii;
 - 8) przywrócenie działania funkcji systemu od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego lub od momentu wystąpienia awarii powstałej na skutek działania Wykonawcy (SLA) w ciągu:
 - a) 2 godzin – zgłoszenie 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 - 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, takie jak całodobowy nr telefonu, adres strony internetowej systemu zgłaszania awarii i problemów (Wykonawca zapewni przynajmniej jeden numer telefonu do zgłaszania awarii).