

ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Nazwa przedmiotu zamówienia:

Zakup usługi wsparcia technicznego dla oprogramowania Oracle w okresie: marzec 2023 – październik 2025

Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg CPV:

72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

Przedmiotem zamówienia jest:

- I. Zapewnienie świadczenia podstawowej usługi wsparcia technicznego (dalej: „Podstawowa usługa wsparcia technicznego”) na posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie Oracle wskazane w Tabeli nr 1 (dalej ‘Oprogramowanie’)
- II. Z uwagi na uwarunkowania związane z zabezpieczeniem finansowania zamówienia, dokumenty o których mowa w pkt. 1 poniżej **nie mogą zostać dostarczone w 2022 r.** Zamawiający dopuszcza ich dostarczenie dopiero **po 1 stycznia 2023 r.**

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Wykonawca dostarczy przedmiot zamówienia Zamawiającemu na wskazany adres e-mail po 1 stycznia 2023 roku, ale w terminie umożliwiającym zachowanie ciągłości wsparcia, którego rozpoczęcie wyznaczone jest od dnia 9 marca 2023 r.:
 - 1) Niezbędne dane dostępne umożliwiające skorzystanie z usług wsparcia technicznego,
 - 2) Oświadczenie producenta Oprogramowania, certyfikat lub inny dokument potwierdzający objęcie Oprogramowania wsparciem technicznym, zawierające co najmniej nazwy **produktów, numery CSI, numery produktów, liczbę licencji oraz daty obowiązywania usługi wsparcia technicznego,**
 - 3) dokument potwierdzający posiadanie statusu partnerstwa, zgodnie z pkt 11.
2. Zamawiający zastrzega, że niniejszy przedmiot zamówienia jest przeznaczony do dalszej odsprzedaży.
3. Licencjobiorcą i właścicielem Oprogramowania jest Minister Cyfryzacji. Wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego użytkownika jakim będzie Ministerstwo Cyfryzacji, ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa. Zamawiający kupuje przedmiot zamówienia na potrzeby Ministra Cyfryzacji.
4. Zamawiający posiada aktywne wsparcie techniczne w okresie wskazanym w Tabeli nr 1 „Szczegółowy wykaz Produktów objętych Podstawową usługą wsparcia technicznego”, kolumna „Aktualna data wygaśnięcia wsparcia” na użytkowane Oprogramowania.
5. Podstawowe wsparcie techniczne obejmuje prawo do aktualizacji Oprogramowania w ramach licencji na oprogramowanie, bez dodatkowych opłat licencyjnych na poziomie podstawowych usług wsparcia technicznego (Software Update License & Support) zgodnie z zasadami opisanymi w Załączniku do Umowy „Zasady Świadczenia Asysty Technicznej dla Oracle”.
6. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Podstawowej usługi wsparcia technicznego dla produktów posiadanych przez Zamawiającego wyszczególnionych w Tabeli nr 1 „Szczegółowy

wykaz Produktów objęty Podstawową usługą wsparcia technicznego” od dnia 9 marca 2023 r. do 31 października 2025 r.

7. Podstawowa usługa wsparcia technicznego dla Oprogramowania wyszczególnionego w Tabeli nr 1 poniżej świadczona będzie przez producenta oprogramowania.
8. Podstawowa usługa wsparcia technicznego będzie realizowana poprzez:
 - 1) Udostępnienie (wystawienie) serwisu www producenta Oprogramowania w zakresie nowych wersji Oprogramowania, wydań uzupełniających, poprawek programistycznych, aktualnych wersji Oprogramowania, a także nowych wydań Oprogramowania, będących kontynuacją linii produktowej;
 - 2) dostarczanie aktualizacji funkcjonalnych i wspierających dla Oprogramowania oraz poprawek bezpieczeństwa,
 - 3) dostarczanie nowych wersji Oprogramowania i technologii obejmujących m.in. poprawki serwisowe, wersje wyższe (upgrade), wersje niższe (downgrade), wydania uzupełniające oraz poprawki Oprogramowania wybranych wersji produktów,
 - 4) dostęp za pośrednictwem serwisu www do aktualnej dokumentacji technicznej publikowanej i udostępnianej przez producenta Oprogramowania,
 - 5) dostęp za pośrednictwem serwisu www do obrazów (plików) do pobrania, zawierających poprawki/aktualizacje/nowe wersje Oprogramowania, niezwłocznie po ich udostępnieniu przez producenta oprogramowania,
 - 6) wsparcie w korzystaniu z Oprogramowania, w formie świadczenia całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia (również w dni ustawowo wolne od pracy), w formie elektronicznej (poprzez internetowy serwis www) lub telefonicznej pod numerem wskazanym przez Wykonawcę, w godzinach 9.00-17.00 w dni robocze.
 - 7) W przypadku gdy wystąpi awaria Oprogramowania, która może zostać usunięta wyłącznie przez producenta, Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o tym fakcie co najmniej w formie dokumentowej na adres e-mail wskazanym przez Zamawiającego, w ciągu 24 godzin od chwili dokonania zgłoszenia.
9. Za realizację Podstawowej usługi wsparcia technicznego dla Oprogramowania i obsługi zgłoszeń odpowiedzialny jest Przedstawiciel Wykonawcy w zakresie realizacji umowy.
10. Do zadań Przedstawiciela Wykonawcy należy:
 - 1) zarządzanie w serwisie www zgłoszeniami serwisowymi z zastrzeżeniem warunków opisanych w Umowie oraz Załączniku do Umowy, w tym wnioskowanie na prośbę Zamawiającego do Producenta Oprogramowania o nadanie wyższych priorytetów zgłoszeniom serwisowym oraz ich obsługa i dalsza eskalacja,
 - 2) doradztwo techniczne, licencyjne oraz dotyczące architektury IT w zakresie wykorzystania produktów będących przedmiotem usług wsparcia technicznego,
 - 3) udostępnienie aktualnej dokumentacji do Oprogramowania w postaci elektronicznej na każde żądanie Zamawiającego,
 - 4) obsługa formalna Umowy.

Tabela nr 1. Szczegółowy wykaz Produktów objętych Podstawową usługą wsparcia technicznego

Lp.	Produkt	CSI	Ilość	Aktualna data wygaśnięcia wsparcia
1	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	23458062	12	08.03.2023
2	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	23458062	12	08.03.2023
3	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	23458062	12	08.03.2023
4	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	23458062	12	08.03.2023
5	Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual	23458062	12	08.03.2023
6	Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual	23458062	12	08.03.2023

11. Ogólne warunki świadczenia przedmiotu zamówienia:

Zamawiający wymaga aby Wykonawca posiadał status partnerstwa przyznawany przez producenta oprogramowania, z zastrzeżeniem, że jeśli producent stosuje kilka poziomów partnerstwa, Zamawiający wymaga aby Wykonawca posiadał nie niższy niż drugi w kolejności poziom partnerstwa liczony od najwyższego poziomu partnerstwa w hierarchii poziomów partnerstwa stosowanej przez producenta.

Pozostałe zasady realizacji niniejszego zamówienia określone zostały w rozdziale III SWZ – Istotne postanowienia umowy.