

## ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

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. świadczenie podstawowej usługi wsparcia technicznego (dalej: „Podstawowa usługa wsparcia technicznego”) na posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie Oracle,
- II. świadczenie rozszerzonej usługi wsparcia technicznego (dalej: „Rozszerzona usługa wsparcia technicznego”) na wskazane oprogramowanie Oracle.

### SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Wykonawca dostarczy przedmiot zamówienia Zamawiającemu w terminie maksymalnie 3 dni roboczych (termin stanowi dodatkowe kryterium oceny ofert):
  - 1) Niezbędne dane dostępowe umożliwiające skorzystanie z usług wsparcia technicznego w wersji elektronicznej na adres e-mail [licencje@coi.gov.pl](mailto:licencje@coi.gov.pl),
  - 2) Oświadczenie producenta oprogramowania w formie certyfikatu licencyjnego, potwierdzające objęcie go wsparciem technicznym, zgodnie z punktem 2.
2. Podstawą do odebrania przez Zamawiającego przedmiotu zamówienia jest dostarczenie na adres e-mail [licencje@coi.gov.pl](mailto:licencje@coi.gov.pl) lub do siedziby Zamawiającego pisemnego oświadczenia producenta oprogramowania, o którym mowa w pkt 2 ppkt. 2 potwierdzającego objęcie Zamawiającego wsparciem technicznym, zawierającego co najmniej numer umowy z producentem, numer klienta, **nazwy produktów, numery CSI, numery produktów, liczbę licencji oraz daty obowiązywania aktualnej usługi wsparcia technicznego.**
3. Wsparcie techniczne obejmuje prawo do aktualizacji oprogramowania w ramach licencji na oprogramowanie, bez dodatkowych opłat licencyjnych na poziomie podstawowego wsparcia technicznego (Premier Support) oraz na poziomie rozszerzonym (Extended Support) dla pozycji wskazanych przez Zamawiającego.
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 Oracle.
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 nr 3 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 zawarcia Umowy do 31 października 2020 r.
7. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi Rozszerzonego wsparcia technicznego dla produktów posiadanych przez Zamawiającego wyszczególnionych w Tabeli nr 2 „Szczegółowy wykaz Produktów objęty Rozszerzoną usługą wsparcia technicznego” od dnia zawarcia Umowy do 31 października 2020 r.

8. Podstawowa usługa wsparcia technicznego dla oprogramowania wyszczególnionego w Tabeli nr 1 poniżej oraz Rozszerzona usługa wsparcia technicznego dla oprogramowania wyszczególnionego w Tabeli nr 2 poniżej świadczona będzie przez producenta oprogramowania.
9. 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.
10. Za realizację Podstawowej oraz Rozszerzonej usługi wsparcia technicznego dla oprogramowania i obsługi zgłoszeń odpowiedzialny jest Przedstawiciel Wykonawcy w zakresie realizacji umowy, o którym mowa w § 14 ust. 2 Umowy.

Do zadań Przedstawiciela Wykonawcy należy:

  - 1) zarządzanie w serwisie www zgłoszeniami serwisowymi z zastrzeżeniem warunków opisanych w Umowie oraz Załączniku nr 3 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.
11. Rozszerzona usługa wsparcia technicznego będzie realizowana poprzez:
  - 1) dostarczanie aktualizacji funkcjonalnych i wspierających dla wskazanych wersji oprogramowania, poprawek bezpieczeństwa, alarmów dot. zabezpieczeń,
  - 2) dostarczenie pakietów poprawek i aktualizacji związanych z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych (w zakresie prawa obowiązującego na Rzeczypospolitej Polskiej),
  - 3) dostarczanie skryptów podwyższających wersję oprogramowania wraz z prawem do ich używania po wydaniu przez producenta oprogramowania,

- 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 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.

**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	13596643	12	31.10.2019
2	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	13596643	4	31.10.2019
3	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	13596643	8	31.10.2019
4	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	13596643	12	31.10.2019
5	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	13596643	4	31.10.2019
6	Oracle OLAP - Processor Perpetual	13596643	12	31.10.2019
7	Oracle Discoverer Desktop Edition - Named User Plus Perpetual	13596643	50	31.10.2019
8	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	14729686	2	31.10.2019
9	Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	14250720	4	31.10.2019
10	Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	16122763	75	31.10.2019
11	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16122763	4	31.10.2019
12	Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	16373063	2	31.10.2019
13	BEA WebLogic Integration Application Integration - CPU Perpetual	16373063	4	31.10.2019
14	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	15805658	10	31.10.2019
15	BEA WebLogic Integration AI Promo Dual Core - CPU Perpetual	15964574	4	31.10.2019
16	BEA WebLogic Integration AI Promo Dual Core - CPU Perpetual	15964574	4	31.10.2019
17	BEA WebLogic Integration AI Promo Dual Core - CPU Perpetual	15964574	2	31.10.2019

18	BEA WebLogic Integration AI Promo Dual Core - CPU Perpetual	15964574	4	31.10.2019
19	BEA WebLogic Integration AI Promo Dual Core - CPU Perpetual	15964574	4	31.10.2019
20	BEA WebLogic Integration AI Promo Dual Core - CPU Perpetual	15964574	2	31.10.2019
21	BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	15970102	2	31.10.2019
22	BEA WebLogic Integration AI Promo from Standard Upgrade to 4 Core - CPU Perpetual	15955614	8	31.10.2019
23	BEA WebLogic Integration AI Promo - CPU Perpetual	15977121	2	31.10.2019
24	Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	15676286	4	31.10.2019
25	Oracle Database Standard Edition One - Oracle 1-Click Ordering Program - Named User Plus Perpetual	19476123	10	31.10.2019
26	Oracle Database Standard Edition One - Oracle 1-Click Ordering Program - Named User Plus Perpetual	19476120	10	31.10.2019
27	Oracle Active Data Guard - Named User Plus Perpetual	19261695	50	31.10.2019
28	Oracle Database Standard Edition One - Named User Plus Perpetual	19261695	10	31.10.2019
29	Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	19261695	50	31.10.2019
30	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	19320306	64	31.10.2019
31	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	19320306	64	31.10.2019
32	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	19320306	64	31.10.2019
33	Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual	19320306	64	31.10.2019
34	Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	19320306	64	31.10.2019
35	Oracle Rdb Enterprise Edition - Processor Perpetual	19320306	64	31.10.2019
36	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	19333776	10	31.10.2019
37	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	19333776	10	31.10.2019
38	Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	19333776	10	31.10.2019
39	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	19333776	10	31.10.2019
40	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	19333776	10	31.10.2019
41	Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual	19333776	10	31.10.2019
42	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	19709829	40	31.10.2019
43	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	19709829	40	31.10.2019
44	Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual	19709829	40	31.10.2019
45	Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	19709829	40	31.10.2019
46	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	19709829	40	31.10.2019
47	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	19709829	40	31.10.2019
48	Oracle WebLogic Server Standard Edition - Processor Perpetual	20433387	64	31.10.2019
49	Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual	22084303	10	16.12.2019

50	Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual	22087647	40	16.12.2019
51	Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual	22087648	64	16.12.2019
52	MySQL Subscription License - Server - Oracle 1-Click Ordering	20173598	2	31.10.2019

**Tabela nr 2. Szczegółowy wykaz Produktów objętych Rozszerzoną usługą wsparcia technicznego**

Lp.	Produkt	Nr wersji	CSI	Ilość
1	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	11.2	13596643	8
2	Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	11.2	16122763	75
3	Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	11.2	19261695	50
4	Oracle WebLogic Server Standard Edition - Processor Perpetual	11g	20433387	64
5	Oracle Rdb Enterprise Edition - Processor Perpetual	11.2	19320306	64
6	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	11.2	19333776	10
7	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	11.2	19709829	40

12. 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 SIWZ wzór umowy.**