

# **Technická specifikace předmětu plnění**

## **Podrobný popis předmětu plnění**

### **1. Plnění A**

#### **Podpora licencí SW produktů Oracle**

Zadavatel požaduje zajištění technické podpory SW licencí Produktů Oracle pro již zakoupené a provozované programové vybavení uvedené v Příloze č. 2 zadávací dokumentace.

Podpora SW licencí Produktů Oracle zahrnuje zejména následující služby:

1. Dodávka nových verzí software.
2. Servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a operačního systému.
3. Opravy chyb softwaru, opravné kódy.
4. Dokumentace k novým verzím software.
5. Nepřetržitá elektronická pomoc pro řešení problémů a dotazů Objednatele, 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.
6. Přímý elektronický přístup k pracovníkům oddělení Support pro řešení problémů, oznámení závady v produktu, objasnění dokumentace, oznámení požadavku na rozšíření funkčnosti produktu a technickou pomoc pro problémy a dotazy během obvyklé pracovní doby.
7. Přístup k informacím o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory, podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.

Aktualizace dodávané uchazečem obsahuje navazující verze Produktů Oracle. Aktualizace nezahrnují ty verze, předkupní práva či budoucí produkty, ke kterým společnost Oracle v souladu s obchodní politikou poskytuje licence samostatně.

Pro jakoukoli aktualizaci uchazeč dodá na zadavatelem uvedenou adresu jednu kopii aktualizace pro každý operační systém. Zadavatel zodpovídá za zkopírování a instalaci aktualizace do příslušných systémů, pro které jsou Produkty Oracle licencovány.

Jakékoli aktualizace (update či upgrade), servisní verze, opravné kódy, dokumentace nebo jiný typ programů dodávané uchazečem v rámci služeb podpory stávajících licencí SW produktů Oracle podléhají podmínkám „Všeobecné obchodní podmínky společnosti Oracle Czech s.r.o.“.

#### **Definice požadované úrovně služeb podpory licencí SW Produktů Oracle:**

Doba odezvy na předané problémy bude dána závažností dopadů na pracovní činnosti zadavatele dle definic uvedených v tabulce níže. Uchazeč bude pracovat na vyřešení předaných problémů a požadavků.

Uchazeč garantuje zadavateli možnost využít služby podpory prostřednictvím přístupu na on-line portál s následující časovou dosažitelností (dobou odezvy) pro příslušnou úroveň závažnosti definovanou.

| <b>Úroveň závažnosti</b> | <b>Popis dopadů na zadavatele</b>                                                                                                                                                                     | <b>Doba odezvy</b> |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1                        | Produkční použití programů je zastaveno nebo je natolik závažně ovlivněno, že nelze pokračovat v práci. Došlo ke kompletní ztrátě služeb, přičemž jejich provoz je kriticky důležitý pro zadavatele a | 2 hodiny           |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|   | <p>danou situaci lze charakterizovat jako nouzovou. Požadavek na služby závažnosti 1 má jeden nebo více z následujících znaků:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Narušení dat</li> <li>• Základní dokumentovaná funkce není dostupná</li> <li>• Systém zamrzá na neurčitou dobu a výsledkem je nepřijatelné nebo neomezené zpoždění zdrojů nebo odpovědi</li> </ul> <p>Systém se hrouť a po pokusech po restartu se hrouť znovu</p> |          |
| 2 | Došlo k vážné ztrátě služeb. Důležité funkce jsou nedostupné, neexistuje ani provizorní náhrada; provoz však může v omezené formě pokračovat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 7 hodin  |
| 3 | Došlo k nepodstatné ztrátě služeb. K obnovení funkčnosti může být vyžadováno použití náhradního řešení.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 24 hodin |

Způsob prokazatelného předání problému nebo požadavku a způsob měření doby odezvy bude probíhat přes portál „My Oracle Support“ na adrese <http://support.oracle.com>

## 2. Plnění B

### Konzultační služby, spojené s podporou licencí SW Produktů Oracle

Zadavatel bude požadovat zajištění konzultačních služeb na vyžádání týkající se dalšího rozvoje systémů, použití a nasazení nových technologií a řešení technických otázek týkajících se Produktů Oracle v níže uvedených oblastech:

- administrace a konfigurace databázového systému včetně aplikačních serverů
- instalace a konfigurace Oracle software
- dotváření uživatelského prostředí
- archivace, zálohování a obnova databází
- návrhy architektury pro zajištění bezpečnosti, dostupnosti a výkonnosti systému
- plánování aktualizace systému

(Plnění B nemusí být využito v rámci smlouvy vůbec, nebo může být využito částečně, nebo může být využito plně).