

## **Příloha č. 1 zadávací dokumentace**

### **Popis služeb aktualizace, základní a rozšířené technické podpory programového vybavení Oracle**

#### **Aktualizace a základní podpora**

V této příloze jsou uvedeny informace o službě Software Update License & Support poskytované oddělením Oracle Support Services (dále jen „oddělení Support“) společnosti Oracle Czech, s. r. o. (dále jen „společnost Oracle“).

V příloze č. 2 jsou jmenovitě uvedeny softwarové produkty společnosti Oracle (dále též jen „Programy“), pro které jsou poskytovány služby technické podpory oddělení Support.

#### **Služba Software Update License & Support**

- Dodávka nových verzí software.
- Servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a operačního systému.
- Opravy chyb softwaru, opravné kódy.
- Dokumentace k novým verzím software.
- Nepřetržitá elektronická pomoc pro řešení problémů a dotazů Zákazníka, 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.
- 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. Služby oddělení Support společnosti Oracle řeší problémy prokazatelné v aktuálně podporovaných verzích Programů za předpokladu, že tyto Programy nebyly změněny a jsou provozovány na podporované konfiguraci hardwaru a operačního systému.
- Priorita řešení podle pracovního dopadu. Společnost Oracle bude pracovat na řešení požadavků Zákazníka v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost Zákazníka.
- Přístup k informacím společnosti Oracle prostřednictvím elektronických systémů. Technické pokyny, návrhy, informace o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory, podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.

#### **Rozšířená podpora**

**Zabezpečení technické podpory „On-Site Support“ programového vybavení Oracle pro zabezpečení statistického zpracování centrálních systémů.** On-Site Support bude poskytován jako konzultační podpora pro licencované programové vybavení. On-Site Support bude poskytován v potřebném rozsahu na vyžádání Zákazníka. Poskytování On-Site Supportu zahrnuje zejména:

- instalace a implementace programového vybavení Oracle včetně aplikačního programového vybavení vytvořeného firmou Oracle;
- systémová pomoc v oblasti databází, registrů a aplikací;
- systémová pomoc při výběrových řízeních v oblasti databázových systémů a centrálních výpočetních systémů;
- ladění databází a aplikací;
- migrace databází a aplikací;
- pomoc při řešení krizových a bezpečnostních situací;
- vytváření a úprava ovládacích prvků a scriptů pro běh databáze Oracle;
- návrhy a vytváření scriptů pro backup databáze;
- administrativní jednorázové manipulace s databázemi;
- systémové návrhy aplikací, datových modelů, tvorba pravidel a databázových technologií;
- a jiné činnosti vyplývající z požadavku provozu Oracle technologií.

Zadavatel neuvažuje využití služeb OracleOnDemand, Oracle Managed Cloud Service ani Oracle Advanced Customer Support. Veškeré poskytované služby budou dodávány lokálně v českém jazyce.

Poskytování služeb zahrnuje pravidelný systémový servis prováděný na vyžádání konzultanty **po dobu od 31. 12. 2017 do 30. 12. 2021**. Zadavatel si určí stupně závažnosti pro každý jednotlivý případ, podle stupně závažnosti a vlivu na provoz systému. Počet řešených případů v kalendářním roce není nijak omezen. Požadavky na plnění servisních služeb se budou požadovat telefonicky na sjednanou telefonní linku, e-mailem nebo pomocí webového rozhraní.