

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Usługa świadczenia serwisu utrzymaniowego - wsparcia Systemu Business Intelligence dla 40 użytkowników dla przez okres 4 lat”

Zamawiający zamierza dokonać zakupu usługi wsparcia technicznego w zakresie utrzymania systemu Hurtownia Danych.

Uczelnia dysponuje obecnie zespołem programistów i wdrożeniowców, którzy na co dzień utrzymują system S4A w obecnym kształcie. Zamawiający dysponuje dostępem do szkoleń produktowych w związku z partnerstwem z Oracle Academy.

W związku z powyższym, że na Uczelni funkcjonuje już autorskie oprogramowanie S4A (System for administration) wykonane w technologii Oracle zachodzi potrzeba utrzymania dalszego serwisu wsparcia technicznego posiadanego oprogramowania.

Opłata za asystę techniczną i wsparcie płatne będzie raz na 6 m-cy.

Niezbędne wsparcie techniczne konieczne dla rozszerzenia funkcjonalności posiadanego systemu informatycznego:

LP	Nazwa/Opis posiadanych licencji	CSI Number	Okres wsparcia
1.	Oracle Analytics Server SE1 (40 nazwanych użytkowników)	24835563	Wsparcie na 48 m-cy dla posiadanych licencji

I	Wymagania w zakresie wsparcia technicznego
I.1	Usługa serwisu i wsparcia dla posiadanego oprogramowania będzie obejmowała okres 4 lat. W ramach tej usługi Zamawiający ma prawo zgłaszać błędy w Oprogramowaniu do jego serwisu oraz mieć dostęp do bazy wiedzy i aktualizacji zakupionego produktu u jego producenta.
I.2	Usługa wsparcia technicznego ma być realizowana 24h na dobę 7 dni w tygodniu w języku angielskim. Zamawiający ma mieć możliwość zgłaszania błędów drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty e-mail lub strony WWW. Dodatkowo usługa może być wykonywana telefonicznie w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej Producenta Oprogramowania.
I.3	Wymagana jest możliwość zakupu usługi wsparcia technicznego na kolejne lata po upływie 4 lat liczonych od dnia zakupu ww. usługi
I.4	W ramach wsparcia Wykonawca winien zapewnić, w okresie użytkowania oferowanej licencji na Oprogramowanie, elektronicznego dostępu do nowej wersji Oprogramowania i udoskonaleń do wersji bieżących oferowanych przez producenta oprogramowania (nowe edycje produktów, wydania uzupełniające, aktualizacje, poprawki programistyczne).

2. Określenia przedmiotu zamówienia, które wskazują nazwy własne lub znaki towarowe należy interpretować wraz z wyrazami „lub równoważne”.

Zamawiający dopuszcza zastosowanie przez Wykonawcę rozwiązań równoważnych rozwiązaniom wskazanym w opisie przedmiotu zamówienia. Wykonawca, który w ofercie

powoła się na stosowanie rozwiązań równoważnych obowiązany jest wykazać, że oferowane przez niego wsparcie usługi asysty technicznej spełniają wymagania określone przez Zamawiającego.

Lp.	Warunki równoważności dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego
II.1	zakres usługi nie mniejszy niż określony dla Asysty technicznej – wsparcia technicznego producenta,
II.2	czas aktualizacji lub rozwiązania nie dłuższe niż dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego producenta, termin dostarczania skryptów podwyższających wersje nie dłuższe niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.3	udokumentowanie nowych i zaktualizowanych wersji produktów i technologii w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.4	całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.5	elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych zakupionych licencji, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.6	zgłoszenia serwisowe dotyczące wszystkich programów objętych usługami asysty technicznej, mogą być otwierane online w internetowych serwisach asysty technicznej Producenta oprogramowania lub telefonicznie w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,

Wykonawca oświadcza, że jest autoryzowany i uprawniony do odsprzedaży Produktów Producenta (lub w przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego posiada autoryzację producenta do sprzedaży rozwiązania równoważnego).

Wspólny Słownik Zamówień

Kod CPV 72611000-6 – Usługi w zakresie wsparcia technicznego