

ZATWIERDZAM

.....

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
(zwana dalej „SIWZ”)**

**w postępowaniu o zamówienie publiczne
w trybie przetargu nieograniczonego
poniżej równowartości 125.000 euro**

na

**dostawę licencji TETA Constellation
wraz z licencjami narzędziowymi.**

Nr sprawy BZ-02/10

ZAMAWIAJĄCY:

**INSTYTUT PAMIĘCI NARODOWEJ
Komisja Ścigania Zbrodni przeciwko Narodowi Polskiemu
Pl. Krasińskich 2/4/6
00-207 Warszawa**

Niniejsze postępowanie jest prowadzone na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 223, poz. 1655 z późn. zm.) zwanej dalej „ustawą PZP”.

I. INFORMACJE O ZAMAWIAJĄCYM

Zamawiającym w niniejszym postępowaniu jest:

Instytut Pamięci Narodowej – Komisja Ścigania Zbrodni przeciwko Narodowi Polskiemu

Pl. Krasińskich 2/4/6, 00–207 Warszawa

Adres korespondencyjny: ul. Towarowa 28, 00-839 Warszawa

II. OKREŚLENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia stanowi dostawa:

- 1) 25 szt. MS Windows Server CAL 2008 Sngl OLP B AE,
 - 2) 25 szt. MS Windows Terminal Svr CAL 2008 Sngl OLP B AE,
 - 3) 25 szt. Oracle Database 11g Standard Edition (Full use), licencjonowanie na nazwanego użytkownika wraz z asystą techniczną i aktualizacjami,
 - 4) 25 szt. licencji na aplikacje TETA Constellation na użytkownika nazwanego wraz z asystą techniczną i aktualizacjami.
2. **CPV: 48000000-8** – pakiety oprogramowania i systemy informatyczne.
3. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych ani wariantowych.
4. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień uzupełniających, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 7 ustawy PZP.
5. W ofercie należy wskazać część zamówienia, którą Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom.

III. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin realizacji przedmiotu zamówienia: **5 dni** od daty zawarcia umowy.

IV. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy spełniają warunki, dotyczące:

- 1) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;
- 2) posiadania wiedzy i doświadczenia;
- 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
- 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.

2. Opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu

Ocena spełnienia warunków udziału w postępowaniu zostanie dokonana metodą „spełnia – nie spełnia” w oparciu o dokumenty i oświadczenia złożone przez Wykonawcę w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu, z zastrzeżeniem art. 26 ust. 3 ustawy PZP.

V. DOKUMENTY ORAZ OŚWIADCZENIA JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY.

1. W celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu:

- 1) oświadczenie o spełnianiu warunków określonych w art. 22 ust. 1 ustawy PZP (zał. Nr 2).

Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany jest udowodnić zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności **przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonaniu zamówienia.**

Jeżeli wykonawca, wykazując spełnianie warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy

PZP, polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy PZP, a podmioty te będą brały udział w realizacji części zamówienia, zamawiający żąda od wykonawcy przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów wymienionych w rozdziale V ust. 2.

2. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy PZP:

- 1) aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
- 2) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia (zał. Nr 3).

3. W celu potwierdzenia, że oferowana dostawa odpowiada wymaganiom określonym przez Zamawiającego:

- 1) formularz ofertowy (zał. Nr 1).

Dokument wchodzący w skład oferty wymieniony w ust. 2 pkt. 1 może być przedstawiony w formie oryginału lub poświadczony za zgodność z oryginałem kopii, a pozostałe w formie oryginałów. Zgodność z oryginałem wszystkich kopii dokumentów wchodzących w skład oferty musi być potwierdzona przez przedstawiciela Wykonawcy lub pełnomocnika (zgodnie z dokumentem określającym status prawny Wykonawcy lub dołączonym do oferty pełnomocnictwem).

Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Wykonawca składa odpowiednie dokumenty, zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2009 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od Wykonawcy oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane (*Dz. U. z 2009 r. Nr 226, poz. 1817*).

Zgodnie z art. 26 ust. 3 ustawy PZP, Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożyli wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy, lub którzy nie złożyli pełnomocnictw, albo którzy złożyli wymagane przez Zamawiającego oświadczenia i dokumenty, o których mowa w art. 25 ust. 1, zawierające błędy lub którzy złożyli wadliwe pełnomocnictwa, do ich złożenia w wyznaczonym terminie, chyba że mimo ich złożenia oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania. Złożone na wezwanie Zamawiającego oświadczenia i dokumenty powinny potwierdzać spełnianie przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu oraz spełnianie przez oferowane dostawy wymagań określonych przez Zamawiającego, nie później niż w dniu, w którym upłynął termin składania ofert. Zamawiający wzywa także, w wyznaczonym przez siebie terminie, do złożenia wyjaśnień dotyczących oświadczeń lub dokumentów, o których mowa powyżej.

VI. INFORMACJA O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW, A TAKŻE WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI

1. Porozumiewanie się Zamawiającego z Wykonawcami odbywa się drogą pisemną z dopuszczeniem możliwości przekazywania oświadczeń, wniosków, zawiadomień i informacji za pomocą faxu. Korespondencję uważa się za doręczoną z chwilą, gdy doszła ona do Zamawiającego w taki sposób, że mógł zapoznać się z jej treścią.
2. Każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza pisemnie treść dokumentu przekazanego faxem.
3. Osobą uprawnioną do kontaktu z Wykonawcami jest – Artur Andrzejewski - od poniedziałku do piątku w godz. 9⁰⁰ – 15⁰⁰, fax 22 581-88-14.

VII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

1. Warunki ogólne:

- 1) każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę;
- 2) ofertę należy przygotować według wymagań określonych w niniejszej SIWZ;
- 3) formularz oferty i wszystkie dokumenty (również złożone na załączonych do SIWZ wzorach) muszą być podpisane; za podpisanie uznaje się własnoręczny podpis z pieczętą imienną lub czytelnie imię i nazwisko osoby upoważnionej do reprezentowania, zgodnie z formą reprezentacji Wykonawcy, określoną w dokumencie rejestrowym lub innym dokumencie, właściwym dla formy organizacyjnej;
- 4) pełnomocnictwo osób podpisujących ofertę do reprezentowania Wykonawcy, zaciągania w jego imieniu zobowiązań finansowych w wysokości odpowiadającej cenie oferty oraz podpisania oferty musi bezpośrednio wynikać z dokumentów dołączonych do oferty; oznacza to, że jeżeli pełnomocnictwo takie nie wynika wprost z dokumentu stwierdzającego status prawny Wykonawcy (odpisu z właściwego rejestru) to do oferty należy dołączyć oryginał pełnomocnictwa (lub uwierzytelnioną notarialnie jego kopię) wystawionego na reprezentanta Wykonawcy przez osoby do tego upoważnione;
- 5) żadne dokumenty wchodzące w skład oferty, w tym również te przedstawiane w formie oryginałów, nie podlegają zwrotowi przez Zamawiającego;
- 6) w przypadku, gdy informacje zawarte w ofercie stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, a które Wykonawca zastrzega, jako nie mogące być udostępniane innym uczestnikom postępowania, muszą być oznaczone klauzulą: „Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (*Dz. U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 z późn. zm.*)”. Zaleca się ich wydzielenie w złożonej ofercie;
- 7) Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty;
- 8) podana w ofercie cena ofertowa musi zawierać wszelkie koszty jakie poniesie Wykonawca z tytułu należytej, zgodnej z załączonym wzorem umowy oraz zgodnej z obowiązującymi przepisami realizacji przedmiotu zamówienia.

2. Warunki dotyczące Wykonawców wspólnie składających ofertę

- 1) w odniesieniu do wymagań postawionych przez Zamawiającego, każdy z Wykonawców wspólnie składających ofertę musi oddzielnie udokumentować, że nie podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy PZP, tj. przedstawić oświadczenie i dokument wymienione w rozdz. V SIWZ ust. 2. W odniesieniu do pozostałych dokumentów Wykonawcy wspólnie składający ofertę mogą złożyć jeden wspólny dokument;
- 2) oferta musi być podpisana w taki sposób, by prawnie zobowiązywała wszystkich Wykonawców występujących wspólnie;
- 3) Wykonawcy występujący wspólnie muszą ustanowić pełnomocnika (lidera) do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie niniejszego zamówienia lub reprezentowania ich w postępowaniu oraz zawarcia umowy o udzielenie przedmiotowego zamówienia publicznego. Umocowanie może wynikać z treści umowy konsorcjum lub zostać przedłożone oddzielnie wraz z ofertą;
- 4) wszelka korespondencja prowadzona będzie wyłącznie z pełnomocnikiem (liderem);
- 5) wypełniając formularz ofertowy, składając oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, jak również wypełniając inne dokumenty powołujące się na „Wykonawcę”, w miejscu np. nazwa i adres Wykonawcy należy wpisać dane wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie.

VIII. SPOSÓB OBLICZENIA CENY

1. Cenę oferty (brutto) należy wyliczyć zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (*Dz. U. Nr 54, poz. 535*).

2. W przypadku Wykonawców zagranicznych składających ofertę w niniejszym postępowaniu, w celu oceny takiej oferty Zamawiający doliczy do ceny oferty podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek wpłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Cena oferty musi wynikać z formularza ofertowego (stanowiącego zał. Nr 1 do SIWZ) i obejmować wszystkie koszty wykonania przedmiotu zamówienia określonego w rozdz. II SIWZ w tym zysk Wykonawcy, obowiązujące przepisami prawa obciążenia fiskalne oraz wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
4. W cenie oferty w szczególności należy uwzględnić wszystkie elementy wchodzące w skład przedmiotu zamówienia opisanego w rozdz. II ust. 1 SIWZ.
5. Cena oferty powinna zostać wyrażona cyfrowo i słownie. W przypadku rozbieżności, przyjmuje się cenę wyrażoną słownie.
6. Cena za realizację przedmiotu zamówienia nie będzie podlegała waloryzacji. Wartość i cena są stałe do końca trwania umowy.
7. Cena musi być wyrażona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku w rozumieniu ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (*Dz. U. Nr 97, poz. 1050 z późn. zm.*) oraz ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. o denominacji złotego (*Dz. U. Nr 84, poz. 386 z późn. zm.*).
8. Rozliczenia między Wykonawcą a Zamawiającym dokonywane będą w PLN. Zamawiający nie dopuszcza możliwości prowadzenia z wykonawcą rozliczeń w innej walucie niż PLN.

IX. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

1. Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą przez **30 dni**.
2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

X. KRYTERIA OCENY OFERT I ICH ZNACZENIE

1. Kryterium wyboru oferty

- 1) Zamawiający oceni i porówna jedynie te oferty, które nie podlegają odrzuceniu;
- 2) kryterium wyboru jest cena ofertowa za wykonanie zamówienia;
- 3) kryterium oceny ofert - **cena ofertowa – 100 %**;
- 4) liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium zostanie obliczona poprzez podzielenie najniższej ceny ofertowej przez cenę oferty rozpatrywanej i pomnożenie tak otrzymanej liczby przez 100, zgodnie ze wzorem:

$$\text{Ilość otrzymanych punktów} = \frac{\text{cena oferty najtańszej spośród ofert nieodrzuconych}}{\text{cena oferty badanej}} \times 100 \text{ pkt} \times 100\%$$

- 5) ofercie, której cena będzie najniższa Zamawiający przyzna 100 punktów. Tak obliczona liczba punktów zostanie pomnożona przez wagę tego kryterium wynoszącą 100%;
- 6) pozostałe oferty otrzymają proporcjonalnie mniej punktów, zgodnie ze wskazanym wyżej wzorem.

XI. WADIUM

Zamawiający nie żąda wniesienia wadium.

XII. MIEJSCE, TERMIN I SPOSÓB SKŁADANIA OFERT.

Ofertę należy złożyć w Centrali Zamawiającego: ul. Towarowa 28, 00-839 Warszawa pokój nr 1 – parter Kancelaria do dnia 16 lutego 2010 r. godz. 10⁰⁰

1. Oferta złożona po terminie zostanie zwrócona Wykonawcy bez otwierania, po upływie terminu przewidzianego na wniesienie protestu.
2. Ofertę należy złożyć w nieprzeźroczystej, zabezpieczonej przed otwarciem kopercie. Kopertę należy opisać następująco:

Instytut Pamięci Narodowej
Komisja Ścigania Zbrodni Przeciwko Narodowi Polskiemu
Plac Krasińskich 2/4/6 00-207 Warszawa

„DOSTAWA LICENCJI TETA CONSTELLATION
WRAZ Z LICENCJAMI NARZĘDZIOWYMI - BZ-02/10
- nie otwierać przed dniem 16 lutego 2010 r., godz. 10¹⁵”

3. Opakowanie musi być opatrzone pełną nazwą i dokładnym adresem (*ulica, numer lokalu, miejscowość, numer kodu pocztowego*) Wykonawcy składającego daną ofertę.
4. Publiczne otwarcie ofert nastąpi w centrali Zamawiającego w Warszawie przy ul. Towarowej 28 (pokój 606, VI piętro) **dnia 16 lutego 2010 r. o godz. 10¹⁵**.

Z uwagi na ograniczony wstęp do budynku, osoby które zechcą uczestniczyć w sesji otwarcia ofert, zobowiązane będą okazać dowód tożsamości w celu wystawienia stosownych przepustek – jest to warunek konieczny udziału w sesji otwarcia ofert. Osoby zainteresowane powinny oczekiwać na przedstawiciela Zamawiającego na parterze budynku, w strefie ogólnodostępnej, przed Kancelarią Ogólną.

XIII. ZMIANY LUB WYCOFANIE ZŁOŻONEJ OFERTY

1. Skuteczność zmian lub wycofania złożonej oferty - Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę. Zmiany lub wycofanie złożonej oferty są skuteczne tylko wówczas gdy zostały dokonane przed upływem terminu składania ofert.
2. Zmiana złożonej oferty - zmiany, poprawki lub modyfikacje złożonej oferty muszą być złożone w miejscu i według zasad obowiązujących przy składaniu oferty. Odpowiednio opisaną kopertę zawierającą zmiany należy dodatkowo opatrzyć dopiskiem "ZMIANA".
3. Wycofanie złożonej oferty - wycofanie złożonej oferty następuje poprzez złożenie pisemnego powiadomienia podpisanego przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy. Powiadomienie należy złożyć w miejscu i według zasad obowiązujących przy składaniu oferty. Odpowiednio opisaną kopertę zawierającą powiadomienie należy dodatkowo opatrzyć dopiskiem "WYCOFANIE".

XIV. WYBÓR OFERTY I ZAWIADOMIENIE O WYNIKU POSTĘPOWANIA

1. Przy dokonywaniu wyboru oferty Zamawiający stosował będzie wyłącznie zasady i kryterium określone w niniejszej SIWZ.
2. Za najkorzystniejszą uznana zostanie ta z ocenianych ofert, która po dokonaniu oceny zgodnie z przyjętym kryterium i zasadami oceny ofert uzyska najwyższą liczbę punktów.
3. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty zamawiający jednocześnie zawiadamia wykonawców, którzy złożyli oferty, o:
 - 1) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmę) albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres wykonawcy, którego ofertę wybrano, uzasadnienie jej wyboru oraz nazwy (firmy) albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania i adresy wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną ofertom w kryterium oceny ofert i łączną punktację;
 - 2) wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, podając uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 3) wykonawcach, którzy zostali wykluczeni z postępowania o udzielenie zamówienia, podając uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 4) terminie, określonym zgodnie z art. 94 ust. 1 lub 2 ustawy PZP, po którego upływie umowa w sprawie zamówienia publicznego może być zawarta.

XV. WZÓR UMOWY

Wzór umowy stanowi załącznik Nr 4 do niniejszej specyfikacji.

Zamawiający dopuszcza możliwość dokonania istotnych zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy, w przypadku wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub zmiany te są korzystne dla Zamawiającego.

XVI. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY.

Zamawiający nie żąda zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

XVII. ZMIANY W TREŚCI SIWZ

Zamawiający, w uzasadnionych przypadkach, zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy, zastrzega sobie prawo zmiany lub uzupełnienia treści SIWZ. Zmiana może mieć miejsce w każdym czasie, przed upływem terminu do składania ofert. W przypadku wprowadzenia takiej zmiany, informacja o tym zostanie niezwłocznie przekazana wszystkim Wykonawcom, którym doręczono SIWZ, a także zamieszczona na stronie internetowej pod adresem: www.ipn.gov.pl i będzie wiążąca dla Wykonawców.

XVIII. ŚRODKI OCHRONY PRAWNEJ PRZYŚLUGUJĄCE WYKONAWCOM

Wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w ustawie z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych.

XIX. SPOSÓB UDZIELANIA WYJAŚNIEŃ DOTYCZĄCYCH SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA.

1. Wykonawca może zwrócić się do zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem że wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął po upływie terminu składania wniosku o wyjaśnienie treści SIWZ lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
2. Zamawiający przekazuje treść wyjaśnień wszystkim Wykonawcom, którym doręczono SIWZ, a także zamieszcza na stronie internetowej pod adresem: www.ipn.gov.pl, włącznie z treścią zapytania, ale bez ujawniania jego źródła.

XX. INNE INFORMACJE

1. Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej, a także zawarcia umowy ramowej.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszą SIWZ mają zastosowanie przepisy ustawy PZP.

XXI. ZAŁĄCZNIKI:

1. Załącznik Nr 1 - wzór formularza ofertowego,
2. Załącznik Nr 2 - wzór oświadczenia Wykonawcy o spełnianiu warunków określonych w art. 22 ust. 1 ustawy PZP,
3. Załącznik Nr 3 - wzór oświadczenia Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy PZP,
4. Załącznik Nr 4 - wzór umowy.

(Wzór)

FORMULARZ OFERTOWY**ZAMAWIAJĄCY:**

**INSTYTUT PAMIĘCI NARODOWEJ
KOMISJA ŚCIGANIA ZBRODNI
PRZECIWKO NARODOWI POLSKIEMU
Pl. Krasińskich 2/4/6,
00-207 Warszawa**

WYKONAWCA

.....
pieczęć Wykonawcy
Nr fax

Składamy ofertę na **dostawę licencji TETA Constellation wraz z licencjami narzędziami - nr sprawy BZ-02/10.**

Oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia w terminie **5 dni** od daty zawarcia umowy za cenę brutto: zł (słownie:);

Cena zawiera wszelkie koszty, jakie poniesiemy z tytułu realizacji niniejszego zamówienia, w tym za:

1.	25 szt. MS Windows Server CAL 2008 Sngl OLP B AE zł brutto
2.	25 szt. MS Windows Terminal Svr CAL 2008 Sngl OLP B AE zł brutto
3.	25 szt. Oracle Database 11g Standard Edition (Full use), licencjonowanie na nazwanego użytkownika wraz z asystą techniczną i aktualizacjami zł brutto
4.	25 szt. licencji na aplikacje TETA Constellation na użytkownika nazwanego wraz z asystą techniczną i aktualizacjami zł brutto

OŚWIADCZAMY, ŻE :

1. Zapoznaliśmy się z treścią SIWZ oraz z postanowieniami zawartymi we „Wzorce umowy” stanowiącej załącznik nr 4 do SIWZ, akceptujemy je i w przypadku wyboru naszej oferty zobowiązujemy się do zawarcia umowy na warunkach przedstawionych we wzorze umowy, w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego;
2. Akceptujemy warunki płatności za zrealizowanie przedmiotu zamówienia określone we wzorze umowy stanowiącej załącznik nr 4 do SIWZ;
3. Niniejsza oferta w pełni spełnia wymagania SIWZ;
4. Wykonanie niżej wskazanego zakresu zamówienia, Wykonawca powierzy podwykonawcom* :
-;
-
5. Pozostajemy związani niniejszą ofertą przez 30 dni licząc od dnia, w którym upłynął termin składania ofert.
6. Osobą upoważnioną do kontaktu z Zamawiającym jest:
..... tel.:

....., dnia

.....
(podpis i pieczęć imienna przedstawiciela
Wykonawcy/Pelnomocnika)

* - wypełnić w przypadku powierzenia części zamówienia podwykonawcom

(Wzór)

**Oświadczenie Wykonawcy o spełnianiu warunków
określonych w art. 22 ust. 1 ustawy PZP**

Ja (imię i nazwisko)

reprezentując firmę (nazwa firmy)

.....

składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na:

dostawę licencji TETA Constellation wraz z licencjami narzędziowymi

w imieniu swoim i reprezentowanej przeze mnie firmy oświadczam, że:

- 1) posiadamy uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania (art. 22 ust. 1 pkt 1);
- 2) posiadamy wiedzę i doświadczenie (art. 22 ust. 1 pkt 2); *
- 3) dysponujemy odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia (art. 22 ust. 1 pkt 3); *
- 4) nasza sytuacja ekonomiczna i finansowa zapewni wykonanie ww. zamówienia (art. 22 ust. 1 pkt 4); *

lub

* polegamy na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych innych podmiotów i przedstawiamy w tym celu pisemne zobowiązanie następujących podmiotów do oddania nam do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonaniu zamówienia:

.....

.....

.....

.....

.....

..... dnia

.....

(podpis i pieczęć imienna przedstawiciela
Wykonawcy/Pełnomocnika)

* - niepotrzebne skreślić

(Wzór)

**Oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z postępowania
w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust 1. ustawy PZP**

Ja (imię i nazwisko)

reprezentując firmę (nazwa firmy)

.....

składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na:

dostawę licencji TETA Constellation wraz z licencjami narzędziowymi

w imieniu swoim i reprezentowanej przeze mnie firmy oświadczam, że brak jest podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na mocy art. 24 ust. 1 ustawy PZP.

..... dnia

.....
(podpis i pieczętka imienna przedstawiciela
Wykonawcy/Pelnomocnika)

(Wzór)
UMOWA

W dniu 2010 r. w Warszawie, pomiędzy:
Instytutem Pamięci Narodowej – Komisją Ścigania Zbrodni przeciwko Narodowi Polskiemu
z siedzibą w Warszawie przy Pl. Krasińskich 2/4/6, zwanym dalej „Zamawiającym”,
reprezentowanym przez:

Jana Bastera – Dyrektora Generalnego,

a,

.....
zwanym dalej „Wykonawcą”, reprezentowanym przez:

.....
wyłonionym w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, przeprowadzonym na podstawie art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655 z późn. zm.) w trybie przetargu nieograniczonego, poniżej równowartości kwoty 125 000 euro zostaje zawarta umowa o następującej treści:

§ 1.

1. Przedmiotem umowy jest dostawa:
 - 1) 25 szt. MS Windows Server CAL 2008 Sngl OLP B AE,
 - 2) 25 szt. MS Windows Terminal Svr CAL 2008 Sngl OLP B AE,
 - 3) 25 szt. Oracle Database 11g Standard Edition (Full use), licencjonowanie na nazwanego użytkownika wraz z asystą techniczną i aktualizacjami,
 - 4) 25 szt. licencji na aplikacje TETA Constellation na użytkownika nazwanego wraz z asystą techniczną i aktualizacjami,
zgodnie ze złożoną ofertą z dnia, której kopia stanowi integralną część umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia przedmiotu umowy do Centrali Zamawiającego w Warszawie przy ul. Towarowej 28, w terminie 5 dni od zawarcia umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się, że licencja na aplikację TETA Constellation, o której mowa w ust 1 pkt 4, będzie umożliwiać Zamawiającemu korzystanie z aplikacji w zakresie nie mniejszym niż opisany w załączniku nr 2 do umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się, że asysta techniczna o której mowa w ust.1 pkt 3 będzie świadczona w zakresie opisanym w załączniku nr 3 do umowy.
5. Licencje wymienione w ust 1 pkt 1,2,3,4 są udzielane na czas nieoznaczony, bez prawa wypowiedzenia.
6. Asysta techniczna oraz aktualizacje dla licencji wymienionych w ust 1 pkt 3 oraz 4 jest udzielana na okres 1 roku od daty podpisania protokołu odbioru.

§ 2.

1. Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy.

2. Wykonawca przy wykonywaniu umowy ponosi odpowiedzialność za kompetentne, rzetelne i terminowe wykonywanie przedmiotu umowy.
3. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, wyrządzone w mieniu Zamawiającego przez osoby zatrudnione do wykonywania przedmiotu umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się traktować wszelkie informacje uzyskane od Zamawiającego w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy jako poufne, ze szczególnym uwzględnieniem tajemnic prawnie chronionych oraz nie udostępniać ich osobom trzecim. Przez informację rozumie się jakąkolwiek wiadomość wyrażoną za pomocą mowy, pisma, obrazu, rysunku, znaku, dźwięku albo zawartą w urządzeniu, przyrządzie lub innym przedmiocie, a także wyrażoną w jakikolwiek inny sposób.

§ 3.

1. Wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie całości przedmiotu umowy ustala się na kwotę zł brutto (słownie:).
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty jakie poniesie Wykonawca w związku z należytym, zgodnym z obowiązującymi przepisami wykonaniem przedmiotu umowy.
3. Płatność za dostawę przedmiotu umowy nastąpi na podstawie faktury VAT w terminie 14 dni od dnia otrzymania faktury wraz z pisemnym potwierdzeniem dostawy przez Zamawiającego.
4. Za dzień dokonania zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.

§ 4.

1. Wykonawca zobowiązany jest zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości 15% wynagrodzenia netto w przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od umowy z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca.
2. Wykonawca zobowiązany jest zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości: 0,2% wynagrodzenia netto za każdy dzień opóźnienia w dostarczeniu przedmiotu umowy.
3. Przez wynagrodzenie netto będące podstawą naliczenia kar umownych rozumie się wynagrodzenie w kwocie
4. W sytuacji gdy kary umowne przewidziane w ust. 1 lub ust. 2 nie pokrywają rozmiarów szkody, Zamawiającemu przysługuje prawo żądania odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 5.

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku:
 - 1) wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy;
 - 2) gdy dostarczone licencje nie będą umożliwiały Zamawiającemu korzystanie z oprogramowania, aplikacji w sposób określony w niniejszej umowie;
 - 3) nakazanego przez organ publiczny zajęcia majątku Wykonawcy;
 - 4) niewykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy w ciągu 5 dnia od dnia jej zawarcia;
2. Odstąpienie od umowy może być dokonane w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o wystąpieniu okoliczności z ust. 1.
3. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić pod rygorem nieważności na piśmie i zawierać uzasadnienie.

4. W razie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od daty odstąpienia od umowy i o ile będzie to możliwe w danych okolicznościach – przy udziale drugiej Strony – zostanie sporządzony protokół inwentaryzacji wykonanych usług i dostaw, zgodnie ze stanem faktycznym na dzień odstąpienia.

§ 6.

1. Osobą odpowiedzialną za realizację umowy ze strony Zamawiającego jest p. Tomasz Truszkowski - tel. 22 526-19-55.
2. Osobą odpowiedzialną za realizację umowy ze strony Wykonawcy jest - tel.

§ 7.

Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.

§ 8.

1. W sprawach nieuregulowanych umową zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Strony dołożą wszelkich starań, aby ewentualne spory rozwiązywane były polubownie w drodze negocjacji.
3. Ewentualne spory mogące wyniknąć na tle wykonania umowy podlegają rozpatrzeniu przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

§ 9.

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden otrzymuje Zamawiający, a jeden Wykonawca.

Załączniki:

1. Oferta Wykonawcy,
2. Warunki licencji na aplikację TETA Constellation,
3. Zasady świadczenia usług asysty technicznej ORACLE.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

WARUNKI LICENCJI NA APLIKACJĘ TETA CONSTELLATION

1. Licencja, o której mowa w ust. 1 pkt 4, umożliwia działanie pełnej funkcjonalności systemu TETA Constellation dla dodatkowych 25 użytkowników nazwanych wraz z roczną asystą techniczną.
2. Zamawiający ma prawo uruchamiać produkt na określonej ilości stanowisk. Zamawiający ma prawo używania oprogramowania dla własnych potrzeb zgodnie z jego funkcjami. Nie ma prawa do jego powielania, rozpowszechniania powielonego oprogramowania i jego dokumentacji poza IPN oraz Gospodarstwem Pomocniczym IPN. Zamawiający nie ma prawa dekodować produktu.
3. Zamawiający ma obowiązek ochrony zapisu oprogramowania przed jego utratą poprzez wykonywanie kopii wyłącznie do własnego użytku.
4. Licencje są udzielane na czas nieoznaczony, bez prawa wypowiedzenia.
5. W ramach udzielonych licencji Wykonawca zobowiązuje się świadczyć asystę techniczną dla użytkowników systemu TETA Constellation w szczególności udzielania konsultacji telefonicznych, telefaksowych i internetowych w zakresie problemów związanych z eksploatacją systemu przez okres 1 roku.
6. Kategoria problemu oznacza poziom ważności problemu i określana jest według charakterystyki przedstawionej poniżej:

Kategoria = 1	Błąd krytyczny - nastąpiło przerwanie pracy Aplikacji, przejawiające się brakiem możliwości korzystania z funkcjonalności; użytkownik nie ma możliwości zastosowania środków zastępczych w celu obejścia błędu;
Kategoria = 2	Błąd ważny - istnieją poważne problemy z funkcjonowaniem środowiska produkcyjnego. Funkcjonowanie Oprogramowania w bardzo ograniczonym zakresie.
Kategoria = 3	Usterka - ograniczona jest możliwość prowadzenia mniej ważnych funkcji biznesowych, które nie są kluczowe dla normalnego funkcjonowania Oprogramowania.

7. Poziom świadczenia usług oznacza zobowiązanie Wykonawcy do dotrzymania poniżej przedstawionych parametrów czasowych w przypadku problemów dotyczących Oprogramowania:

Kategoria problemu	Czas reakcji	Rozwiązanie końcowe lub Obejście
1	4 h	24 h
2	24 h	4 dni robocze
3	24 h	7 dni roboczych

8. W ramach udzielonych licencji możliwa jest rejestracja w systemie TETA Constellation dodatkowych 25 użytkowników posiadających status aktywnych. Zmiana statusu użytkownika w systemie powoduje zwolnienie licencji i przydzielenia jej innemu użytkownikowi.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

INFORMACJE OGÓLNE

O ile nie podano inaczej, niniejsze Zasady świadczenia usług asysty technicznej dotyczą wszystkich linii produktów Oracle.

Określenia „klient” i „klienta” odnoszą się do osoby fizycznej lub prawnej, która zamówiła usługi asysty technicznej w firmie Oracle lub u autoryzowanego dystrybutora.

Usługi asysty technicznej oferowane przez Dział asysty technicznej Oracle (Oracle Support Services — OSS) i opisane poniżej w rozdziale Poziomy wsparcia technicznego Oracle są świadczone wyłącznie w przypadku licencjonowanych programów.

Usługi asysty technicznej są świadczone w przypadku problemów (również problemów spowodowanych przez klienta), których istnienie można wykazać w wersjach licencjonowanych programów Oracle, uruchamianych w niezmienionym stanie, przy odpowiedniej konfiguracji sprzętu, bazy danych i systemu operacyjnego, zgodnie ze specyfikacjami podanymi w zamówieniu klienta lub w dokumentacji programu.

Informacje o wersjach i obsługiwanych platformach dotyczące wszystkich programów Oracle, z wyjątkiem programów mValent, udostępniane są klientowi w internetowych systemach asysty technicznej Oracle, opisanych poniżej w rozdziale Internetowe systemy asysty technicznej (*Web-Based Customer Support*).

Informacje o wersjach produktu i obsługiwanych platformach dotyczące programów mValent zostaną dostarczone klientowi w formie pisemnej .

Oracle zapewnia asystę techniczną zgodnie z zasadami ochrony danych opublikowanymi pod adresem <http://www.oracle.com/html/services-privacy-policy.html>.

Niniejsze Zasady świadczenia usług asysty technicznej w poprzednich umowach firmy PeopleSoft mogły być określane jako „Warunki świadczenia usług asysty technicznej związanej z oprogramowaniem” (“Software Support Services Terms and Conditions”), w poprzednich umowach firmy Siebel jako „Zasady świadczenia usług pielęgnacji oprogramowania” (“Maintenance Services Policy”), w poprzednich umowach firmy Hyperion jako „Standardowy program serwisowy” (“Standard Maintenance Program”), w poprzednich umowach firmy Agile jako „Strategia świadczenia usług asysty technicznej dotyczącej produktów” (“Product Support Policy”), w poprzednich umowach firmy BEA jako zasady „Usług asysty technicznej” (“Support Services”), w poprzednich umowach firmy Haley jako „Umowa asysty technicznej i obsługi oprogramowania” (“Support Maintenance Agreement”) oraz w poprzednich umowach firmy mValent jako „Umowa obsługi i asysty technicznej” (“Maintenance and Technical Support Agreement”).

Oracle może wprowadzać zmiany w niniejszych zasadach świadczenia usług asysty technicznej według własnego uznania, jednak zmiany zasad przez Oracle nie spowodują istotnego zmniejszenia zakresu usług świadczonych dla programów objętych asystą techniczną w okresie ich świadczenia (określonym poniżej), za które wniesiono opłaty za usługi asysty technicznej.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

Oплаты za usługi asysty technicznej

Oплаты za usługi asysty technicznej płatne są rocznie, przed rozpoczęciem okresu świadczenia usług, chyba że określono inaczej w jednostronnym dokumencie zamówienia, w umowie dotyczącej finansowania lub regulowania płatności zawartej z firmą Oracle albo jednym z jej podmiotów stowarzyszonych. Aby zamówienie asysty technicznej Oracle zostało przyjęte, wymagane jest zobowiązanie klienta do zapłaty (np. zamówienie, faktyczna wpłata lub inna przyjęta metoda płatności). Faktura zostanie wystawiona dopiero po otrzymaniu zobowiązania klienta do zapłaty. Zostanie ona wysłana na jeden wskazany przez klienta adres korespondencyjny. Nieuregulowanie płatności w terminie spowoduje zaprzestanie świadczenia usług.

Okres świadczenia usług asysty technicznej

Okres świadczenia usług asysty technicznej rozpoczyna się w dniu wejścia w życie dokumentu zamówienia klienta, chyba że określono w nim inaczej. W przypadku zamówienia złożonego w sklepie Oracle Store, datą wejścia w życie jest data jego przyjęcia przez firmę Oracle. O ile w dokumencie zamówienia nie określono inaczej, warunki świadczenia usług asysty technicznej, łącznie z cenami, odnoszą się do okresu 12 miesięcy (zwanego dalej „okresem świadczenia usług”). Usługi asysty technicznej zamówione na okres ich świadczenia nie podlegają anulowaniu, nie można również uzyskać zwrotu opłat za ich świadczenie. Firma Oracle nie jest zobowiązana do świadczenia asysty technicznej po zakończeniu okresu świadczenia usług.

Pakiet licencji

Pakiet licencji składa się ze (i) wszystkich posiadanych przez klienta licencji na program wraz z jego wszystkimi opcjami* (np. Database Enterprise Edition i Enterprise Edition Options; Purchasing i Purchasing Options), narzędziami Enterprise Manager* (np. Database Enterprise Edition i Diagnostics Pack) lub modulem samoobsługi* (np. Human Resources i Self-Service Human Resources) licencjonowanym dla tych programów, oraz (ii) wszystkich licencji na programy, które zawierają ten sam kod źródłowy**. Definicja pakietu licencji nie obejmuje licencji na tworzenie oprogramowania i licencji na wersje demonstracyjne udostępniane w ramach programu Oracle Partner Network lub w serwisie internetowym Oracle Technology Network. W przypadku programów Crystal Ball pakiet licencji określany jest jako te same licencje na program, które zostały wymienione w pojedynczym zamówieniu.

*Jak wyszczególniono w cenniku firmy Oracle.

** Programy, które zawierają ten sam kod źródłowy to:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One i Personal Edition;
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition i Internet Application Server Standard Edition One;
- WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite, i Coherence Suite.

W celu doprecyzowania: w przypadku klienta będącego partnerem firmy Oracle i świadczącego usługi asysty technicznej pierwszej linii użytkownikowi końcowemu (np. na podstawie licencji oprogramowania zintegrowanego (Embedded Software License („ESL”)), licencji na nieograniczone użytkowanie ze specyficznymi aplikacjami (Application Specific Full Use („ASFU”)) lub w ramach zatwierdzonego przez firmę Oracle innego sposobu świadczenia asysty technicznej pierwszej linii), zbiór licencji obejmuje wszystkie licencje użytkownika końcowego dla programów zintegrowanych lub włączonych do Pakietu Aplikacji zgodnie z Umową Dystrybucyjną ESL, Umową Dystrybucyjną ASFU lub inną umową dystrybucyjną zawartą między klientem a firmą Oracle. Jeżeli użytkownik końcowy posiada również licencje typu Full Use, objęte asystą techniczną świadczoną bezpośrednio przez partnera, wówczas te licencje muszą również być objęte asystą techniczną w takim samym zakresie, co licencje ASFU lub ESL.

Jeżeli firma Oracle świadczy usługi asysty technicznej pierwszej linii obejmujące wszystkie licencje ASFU i Full Use, wówczas zarówno licencje ASFU, jak i Full Use muszą być objęte asystą techniczną w takim samym zakresie. Jednak, jeżeli firma Oracle świadczy usługi asysty technicznej pierwszej linii obejmujące licencje Full Use, a partner świadczy usługi asysty technicznej pierwszej linii dla licencji ASFU i/lub ESL, wówczas tych licencji nie uznaje się za część tego samego zbioru licencji w rozumieniu zasad zgodności poziomów usług firmy Oracle.

Zgodność poziomów usług

W przypadku nabycia usług asysty technicznej wszystkie licencje w danym pakiecie muszą być objęte tym samym poziomem usług asysty technicznej (np. Podstawowymi usługami asysty technicznej *‘Software Update License & Support’* lub nie podlegać asyście technicznej). W przypadku nabycia dodatkowej usługi Przedłużonej asysty technicznej (Extended Support), klient nadal jest zobowiązany do zachowania usługi Podstawowej asysty technicznej obejmującej cały pakiet licencji. Zależnie od dostępności Przedłużonej asysty technicznej, klient zobowiązany jest do nabycia takich usług

obejmujących wszystkie licencje danej wersji programu, jeśli ta usługa zostanie zakupiona przez klienta do którejkolwiek licencji danej wersji programu. Klient nie może objąć usługami asysty technicznej tylko części licencji wchodzących w skład pakietu — pakiet licencji musi zostać ograniczony przez rezygnację z licencji nieobjętych usługami asysty technicznej. Rezygnacja z licencji musi być udokumentowana przez klienta na piśmie.

Wznowienie usług asysty technicznej Oracle

W przypadku, gdy usługi asysty technicznej wygaśły lub nie zostały zakupione wraz z licencją, w momencie rozpoczęcia bądź wznowienia świadczenia tych usług zostanie naliczona tzw. opłata za wznowienie. Opłata ta wynosi 150% ostatnio wniesionej opłaty za usługi asysty technicznej lub 150% ostatnio opublikowanej ceny katalogowej tych usług do programu objętego licencją, po odliczeniu należnej standardowej zniżki opublikowanej w Oracle Store (zwanej dalej „zniżką standardową”) obowiązującej w momencie wznowienia usług, jeśli tych usług nie wykupiono wraz z licencją na dane programy. Opłata jest naliczana proporcjonalnie do długości okresu od daty zamówienia usług asysty technicznej wstecz do daty wygaśnięcia poprzedniej umowy na te usługi (lub do daty zamówienia licencji, jeśli usług asysty technicznej nigdy nie zakupiono). Stosowane są odpowiednie korekty z tytułu wznowienia usług. Po ustaleniu opłaty za przywrócenie świadczenia usług, za dodatkową opłatą obliczoną na podstawie długości okresu, w którym licencjonowany program nie był objęty asystą techniczną — zwaną dalej „opłatą za dalsze usługi asysty technicznej” (go-forward support fee) — można wykupić usługi asysty technicznej na rok od daty ich przywrócenia. Jeśli okres od wygaśnięcia umowy na usługi asysty technicznej jest krótszy niż 6 miesięcy, opłata za dalsze usługi asysty technicznej jest obliczana na podstawie ostatnio opublikowanej ceny katalogowej tych usług, pomniejszonej o standardową zniżkę obowiązującą w momencie wznowienia. Jeśli okres od wygaśnięcia umowy na usługi asysty technicznej wynosi 6 miesięcy lub dłużej, opłata za dalsze usługi asysty technicznej jest obliczana na podstawie ostatnio wniesionej opłaty za te usługi. Jeśli usługi asysty technicznej nie są wznawiane dla całego pakietu licencji lub jeśli usługi te są wznawiane dla części licencji z danego dokumentu zamówienia, to mają zastosowanie zasady określone w rozdziałach „Pakiet licencji”, „Zgodność poziomów usług” i „Ustalanie cen w przypadku rezygnacji z części licencji lub wsparcia technicznego”. W przypadku opłaty za wznowienie oraz opłaty za dalsze usługi asysty technicznej stosowane są odpowiednie korekty opłat za wznowienia usług i dalsze świadczenie usług asysty technicznej.

Ustalanie cen w przypadku rezygnacji z części licencji lub wsparcia technicznego

Ceny usług asysty technicznej ustalane są na podstawie poziomu tych usług i liczby licencji, dla których zamówiono te usługi. W przypadku rezygnacji z licencji zamówionych w jednym zamówieniu lub z części wsparcia technicznego, cena usług asysty technicznej dla pozostałych licencji z tego zamówienia zostanie ustalona zgodnie z cennikiem Oracle na te usługi obowiązującym w momencie rezygnacji lub ograniczenia licencji bądź poziomu usług, po odliczeniu należnej standardowej zniżki. Cena ta nie będzie wyższa od poprzednich opłat za usługi asysty technicznej uiszczanych za pozostałe licencje i za licencje, z których zrezygnowano lub które nie są objęte asystą techniczną, ale nie niższa od wcześniejszej ceny usług asysty technicznej za licencje w dalszym ciągu nią objęte. Jeśli w zamówieniu na licencje, których liczbę ograniczono, ustalono ograniczenie ceny dodatkowych licencji, ceny usług asysty technicznej dla wszystkich licencji zamówionych na podstawie takiego ograniczenia ceny będą ustalane zgodnie z cennikiem Oracle na te usługi obowiązującym w momencie ograniczenia liczby licencji, po odliczeniu standardowej zniżki.

Niestandardowe pakiety aplikacji

Niemożliwe jest zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej dla jednego modułu programu w niestandardowym pakiecie aplikacji.

Programy nieobjęte asystą techniczną

Klienci korzystający z programów nieobjętych asystą techniczną nie są uprawnieni do pobierania lub otrzymywania aktualizacji, wersji poprawionych ani programów korygujących. Nie przysługują im także pomoc telefoniczna ani żadne inne formy asysty technicznej do programów nieobjętych asystą. Do aktualizacji programów nieobjętych asystą techniczną nie wolno wykorzystywać ani pakietów

dysków CD ani programów zakupionych lub pobranych do użytku próbnego, w celu wykorzystania z innymi programami objętymi asystą techniczną lub jako nośnik zastępczy.

Osoby do kontaktów technicznych

Wyznaczeni przez klienta pracownicy są jedynymi osobami koordynującymi komunikację między firmą klienta i OSS w sprawach asysty technicznej do programów. Osoby do kontaktów technicznych ze strony klienta muszą przejść co najmniej wstępne przeszkolenie z podstaw znajomości produktów oraz, w miarę potrzeb, szkolenia uzupełniające dostosowane do określonej roli lub fazy wdrożenia, specjalistycznego zastosowania produktu i/lub migracji. Aby pomagać w rozwiązywaniu problemów z systemem i ułatwiać firmie Oracle analizę i obsługę zgłoszeń serwisowych, osoby wyznaczone do kontaktów technicznych powinny posiadać wiedzę z zakresu użytkowania programów Oracle i znać środowisko wykorzystywanego oprogramowania Oracle. Przekazując zgłoszenie serwisowe, osoba wyznaczona do kontaktów technicznych powinna orientować się na czym polega zgłaszany problem i umieć go zademonstrować, aby pomóc firmie Oracle w jego diagnozie i wstępnej ocenie. Aby uniknąć zakłóceń w świadczeniu usług asysty technicznej należy powiadomić OSS o przekazaniu obowiązków osoby do kontaktów technicznych innemu pracownikowi.

W przypadku zamówienia Podstawowych usług asysty technicznej klient może wyznaczyć do kontaktów z OSS jedną (1) osobę główną i cztery (4) rezerwowe (zwane dalej „osobami do kontaktów technicznych”) dla każdego pakietu licencji. Każda kolejna wielokrotność kwoty 250 000 USD netto w przeliczeniu na jeden pakiet licencji wpłacana z tytułu opłat za usługi asysty technicznej upoważnia klienta do wyznaczenia dodatkowych dwóch (2) głównych i czterech (4) rezerwowych osób do kontaktów technicznych. Główna osoba do kontaktów technicznych będzie odpowiedzialna (i) za nadzorowanie zgłoszeń serwisowych klienta oraz (ii) za opracowywanie i wdrażanie rozwiązań problemów w organizacji klienta. Rezerwowe osoby do kontaktów technicznych będą odpowiedzialne za rozwiązywanie problemów użytkowników. Wyznaczenie dodatkowych osób do kontaktów technicznych może wymagać uiszczenia dodatkowej opłaty.

Firma Oracle może dokonywać przeglądu zgłoszeń serwisowych dokonywanych przez wyznaczone przez klienta osoby do kontaktów technicznych oraz zalecić konkretne szkolenia aby uniknąć zgłoszeń serwisowych, którym takie szkolenie pozwoliłoby zapobiec.

Aktualizacje programów

„Aktualizacja” oznacza kolejną wersję programu, udostępnioną przez firmę Oracle ogółowi klientów w ramach licencji na ten program bez dodatkowych opłat licencyjnych, poza ewentualnym pokryciem kosztów dostawy, o ile klient zamówił usługi asysty technicznej obejmujące prawo do aktualizacji oprogramowania dla tych licencji na odpowiedni okres. Do aktualizacji nie zalicza się żadnych wersji programów, opcji ani przyszłych programów, na które Oracle udziela odrębnych licencji. Aktualizacje są dostarczane w miarę ich udostępniania (dostępność jest ustalana przez Oracle) i mogą nie obejmować wszystkich wersji oprogramowania uprzednio oferowanych przez Oracle. Oracle nie ma obowiązku opracowywania jakichkolwiek kolejnych programów bądź funkcji. Wszelkie udostępniane aktualizacje będą klientowi dostarczone lub udostępnione do pobrania. W przypadku dostarczenia aktualizacji klient otrzyma jedną jej kopię dla każdego obsługiwanego systemu operacyjnego, dla którego zostały zamówione licencjonowane programy. Klient jest odpowiedzialny za skopiowanie/pobranie i zainstalowanie aktualizacji.

Oracle Configuration Manager

Z niektórymi programami firma Oracle dostarcza moduł Oracle Configuration Manager (OCM). Moduł OCM to narzędzie ułatwiające gromadzenie i przesyłanie danych konfiguracyjnych do Oracle, co umożliwi nam skuteczniejszą obsługę zgłoszeń serwisowych przekazywanych przez klientów. Narzędzie OCM jest połączone z firmą Oracle za pomocą Internetu. Klient nie może otrzymać odrębnego powiadomienia o połączeniu. Moduł OCM można wyłączyć, co jednak zdecydowanie odradzamy, gdyż utrudni to nam świadczenie usług na rzecz klienta. Więcej informacji na temat tego rozwiązania znajduje się pod adresem <http://www.oracle.com/technology/documentation/ocm.html>. Korzystanie z tego narzędzia oznacza, że wyrażają zgodę klienta na transmisję swoich danych konfiguracyjnych do firmy Oracle.

Moduł OCM nie zbiera ani nie przechowuje żadnych danych umożliwiających identyfikację konkretnych osób (z wyjątkiem informacji kontaktowych koniecznych do świadczenia usług asysty technicznej) ani plików z danymi biznesowymi znajdujących się w środowisku oprogramowania klienta. Dane konfiguracyjne dostarczone do firmy Oracle będą przechowywane w repozytoriach chronionych hasłem. Będą one służyły jako pomoc w obsłudze zgłoszeń serwisowych i przekazywaniu zaleceń związanych z konfiguracją środowiska i wdrażaniem programów klienta. Ponadto ponieważ dane konfiguracyjne będą aktualizowane, mogą one posłużyć Oracle do ułatwienia klientowi zarządzania ofertą produktów Oracle i zapewnienia zgodności z warunkami licencji i świadczenia usług oraz ulepszyć ofertę produktów i usług.

Plan płatności, umowy finansowe i leasingowe

Opłaty z tytułu świadczenia usług asysty technicznej należne zgodnie z planami płatności i umowami finansowymi lub leasingowymi zawartymi z firmą Oracle lub jednym z jej podmiotów stowarzyszonych (zwanymi dalej „planem płatności”) winny być regulowane zgodnie z warunkami określonymi w takim planie płatności, ale usługi te powinny być zamawiane zgodnie z warunkami właściwego dokumentu zamówienia.

Bezterminowa asysta techniczna (Lifetime Support)

Bezterminowa asysta techniczna (*Lifetime Support*) obejmuje następujące poziomy usług:

- Podstawową asystę techniczną (*Premier Support*), określana także jako Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*), udokumentowana w zamówieniu klienta;
- Przedłużoną asystę techniczną (*Extended Support*), o ile jest oferowana;
- Ciągłą asystę techniczną (*Sustaining Support*).

Opisy usług dostępnych w ramach Podstawowej asysty technicznej, Przedłużonej asysty technicznej i Ciągłej asysty technicznej znajdują się poniżej, w rozdziale Poziomy usług wsparcia technicznego Oracle.

Usługi Podstawowej asysty technicznej, jeśli zostały zaoferowane, są dostępne przez pięć lat od daty ukazania się ogólnie dostępnej wersji danego programu Oracle, poza opisanymi poniżej przypadkami. Okres świadczenia usług asysty technicznej może być dla określonych wersji programów przedłużony o dodatkowe trzy lata dzięki usłudze Przedłużonej asysty technicznej, o ile taka usługa jest dostępna. Okres świadczenia usług asysty technicznej można też przedłużyć w ramach usługi Ciągłej asysty technicznej, która będzie dostępna przez cały czas utrzymywania przez klienta asysty technicznej dla licencji Oracle.

W załączonym dokumencie pt. „Zasady Bezterminowej asysty technicznej do technologii serwerowych” ([Lifetime Support Policy: Coverage for Server Technologies](#)) (PDF) zamieszczono wykaz technologii serwerowych, których dotyczą lub będą dotyczyć zasady Bezterminowej asysty technicznej.

W załączonym dokumencie pt. „Zasady Bezterminowej asysty technicznej do Fusion Middleware” ([Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#)) (PDF) zamieszczono wykaz programów fusion middleware, których dotyczą lub będą dotyczyć zasady Bezterminowej asysty technicznej.

W załączonym dokumencie pt. „Zasady Bezterminowej asysty technicznej do aplikacji” ([Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#)) (PDF) zamieszczono wykaz aplikacji, których dotyczą lub będą dotyczyć zasady Bezterminowej asysty technicznej.

W załączonym dokumencie pt. „Zasady Bezterminowej asysty technicznej do aplikacji Retail” ([Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#)) (PDF) zamieszczono wykaz aplikacji Retail, których dotyczą lub będą dotyczyć zasady Bezterminowej asysty technicznej.

Uwagi:

1. Zasady Bezterminowej asysty technicznej nie dotyczą programów Active Reasoning, ContextMedia, Notiva i Sigma Dynamics oraz innych programów i wersji, dla których w serwisie Oracle *MetaLink* opublikowano już daty zaprzestania świadczenia usług asysty technicznej.
2. W przypadku programów PeopleSoft Enterprise, które wycofano z oferty w ciągu obowiązywania poprzednich zasad 4-letniej asysty technicznej, usługa Ciągłej asysty

technicznej będzie dostępna przez cały czas utrzymywania przez klienta asysty technicznej do tych programów.

3. Aktualizacje związane z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych* udostępniane będą przez okres do sześciu (6) lat od ukazania się objętego licencją oprogramowania w przypadku programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne i JD Edwards World. Skrypty rozszerzające, nowe programy korygujące do oprogramowania i poprawki do najnowszych wersji udostępniane będą przez okres pięciu (5) lat od ukazania się objętego licencją oprogramowania w przypadku programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne i JD Edwards World.

*Aktualizacje związane z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych oznaczają aktualizacje mające na celu uwzględnienie zmian podatkowych i/lub wymagań prawnych udostępniane z reguły licencjobiorcom oprogramowania PeopleSoft, o ile są one osiągalne.

4. Oferowany przez firmę Oracle program PeopleTools, który zakupiono łącznie z dowolną wersją aplikacji, będzie objęty asystą techniczną przez cały czas utrzymywania asysty technicznej do danej wersji tej aplikacji. Poprawki do programu PeopleTools są dostarczane w wersjach poprawionych i programach korygujących; programy korygujące są udostępniane jedynie do bieżącej wersji poprawionej. Programy korygujące i certyfikaty platformy do wersji poprawionej programu PeopleTools są opracowywane, gdy dana wersja jest ogólnie dostępna i będzie objęta asystą techniczną jeszcze przez dwanaście (12) miesięcy po ukazaniu się kolejnej ogólnie dostępnej wersji poprawionej.

Aby otrzymać asystę techniczną konieczne może być zainstalowanie wersji poprawionej programu PeopleTools, dzięki czemu zachowana zostanie zgodność z wersjami technologii i produktami innych producentów, do których asystę techniczną świadczą dostawcy produktów tych producentów.

5. Dla niektórych programów Oracle Retail w wersjach* wcześniejszych niż 11 dostępna będzie ograniczona usługa Podstawowej asysty technicznej (*Premier Support*) przez okres siedmiu lat od ukazania się danej ogólnie dostępnej wersji. W przypadku aplikacji Oracle Retail, dla których usługi Podstawowej asysty technicznej nie są dostępne, usługa Ciągłej asysty technicznej (*Sustaining Support*) będzie dostępna przez cały czas utrzymywania przez klienta asysty technicznej dla tych programów.

* poprzednio Retek, ProfitLogic i 360 Commerce.

6. Przedłużona asysta techniczna
 - a. Dla klientów objętych usługą asysty technicznej dysponujących licencjami na aplikacje Oracle certyfikowane tylko do wersji 9.2 bazy danych Oracle9i, które są obecnie objęte Podstawową asystą techniczną lub Przedłużoną asystą techniczną, opłata za Przedłużoną asystę techniczną została zniesiona za okres od 1 sierpnia 2008 r. do 31 lipca 2010 r. W tym okresie klienci otrzymają dostęp do ogólnie dostępnych poprawek i aktualizacje programów korygujących (*critical patch updates* — CPU) bez dodatkowych opłat z wyjątkiem opłat za Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*) lub za każdą ofertę asysty technicznej, która zastąpi Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*). Lista aplikacji certyfikowanych dla wersji 9.2 bazy danych Oracle9i jest dostępna pod adresem <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-certified-applications.pdf>.
 - b. Usługa Przedłużonej asysty technicznej do oprogramowania PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 została przedłużona o 1 rok, od grudnia 2010 r. do grudnia 2011 r.
 - c. Dla klientów objętych usługą Przedłużonej asysty technicznej opłata za Przedłużoną asystę techniczną została zniesiona w przypadku wersji programów i okresów wymienionych poniżej. W tych okresach klienci otrzymają dostęp do ogólnie dostępnych poprawek, aktualizacji związanych z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych i aktualizacji programów korygujących (*critical patch updates* — CPU) bez dodatkowych opłat z wyjątkiem opłat za Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*) (lub za każdą ofertę asysty

technicznej, która zastąpi Podstawowe usługi asysty technicznej - *Software Update License & Support*).

Wersja programu	Okres zniesienia opłaty za Przedłużoną asystę techniczną
Oracle e-Business Suite 11i10	grudzień 2010 r. — listopad 2011 r.
JD Edwards EnterpriseOne 8.11*	styczeń 2010 r. — grudzień 2010 r.
Siebel CRM 7.8	czerwiec 2010 r. — maj 2011 r.
Oracle Database 10gR2	sierpień 2010 r. — lipiec 2011 r.
PeopleSoft Enterprise 8.9*	lipiec 2009 r. — czerwiec 2011 r.

7. Przez pierwszy rok Ciągłej asysty technicznej do oprogramowania Oracle E-Business Suite w wersji 11i9 (1 lipca 2008 r. — 30 czerwca 2009 r.) firma Oracle będzie dostarczać poprawki błędów o poziomie ważności 1. Nie będą udostępniane aktualizacje związane ze zmianami przepisów prawnych z wyjątkiem aktualizacji formularza podatkowego 1099 Stanów Zjednoczonych na rok podatkowy 2008. Przez drugi rok Ciągłej asysty technicznej do oprogramowania Oracle E-Business Suite w wersji 11i9 (1 lipca 2009 r. — 30 czerwca 2010 r.) firma Oracle będzie nadal dostarczać poprawki błędów o poziomie ważności 1. Nie będą udostępniane aktualizacje związane ze zmianami przepisów prawnych z wyjątkiem aktualizacji amerykańskiego formularza podatkowego 1099 na rok podatkowy 2009.

Prawo do zaprzestania świadczenia usług asysty technicznej

W ramach cyklu życia produktów Oracle może się okazać konieczne zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej w przypadku niektórych wersji programów i dlatego firma Oracle zastrzega sobie takie prawo, jednak wersje programów objęte Podstawową asystą techniczną podlegają zasadom Bezterminowej asysty technicznej zapewnianej przez firmę Oracle. Jeśli Oracle zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej do programów mValent i Relsys, klienci zostaną o tym poinformowani bezpośrednio przez Dział asysty technicznej Oracle (*Oracle Support Services* — OSS). W przypadku wszystkich innych programów firmy Oracle informacje o zaprzestaniu świadczenia usług asysty technicznej, w tym daty zaprzestania świadczenia usług, informacje o dostępności usług Przedłużonej asysty technicznej i Ciągłej asysty technicznej oraz informacje o ścieżkach migracji dla określonych funkcji są publikowane w serwisach internetowych Oracle *MetaLink* oraz POINT Support. Informacje o zaprzestaniu świadczenia usług asysty technicznej mogą ulec zmianie. W przypadku programów mValent i Relsys aktualne informacje o zaprzestaniu świadczenia usług asysty technicznej zostaną dostarczone klientowi na piśmie. W przypadku wszystkich innych programów Oracle aktualne informacje o zaprzestaniu świadczenia usług asysty technicznej zostaną umieszczone w serwisach Oracle *MetaLink* oraz POINT Support.

Asysta techniczna pierwszej i drugiej linii

Klienci są zobowiązani wdrożyć i utrzymywać rozwiązania organizacyjne i procesy, które umożliwią klientowi zapewnienie swoim użytkownikom bezpośredniej „Asysty technicznej pierwszej linii” (*First Line Support*) do programów objętych taką asystą. Asysta techniczna pierwszej linii powinna obejmować m.in.: (i) bezpośrednie reagowanie na zapytania użytkowników dotyczące wydajności, funkcjonalności lub działania programów objętych asystą techniczną, (ii) bezpośrednie reagowanie na zgłaszane przez użytkowników problemy z programami objętymi asystą techniczną, (iii) diagnozowanie takich problemów oraz (iv) ich rozwiązywanie.

Jeśli w wyniku uzasadnionych ekonomicznie działań klient nie zdoła zdiagnozować problemów z programami objętymi asystą techniczną, klient może skontaktować się z firmą Oracle, aby uzyskać „Asystę techniczną drugiej linii” (*Second Line Support*). Klient powinien podjąć uzasadnione ekonomicznie działania, aby zapewnić firmie Oracle dostęp niezbędny do świadczenia Asysty technicznej drugiej linii (np. dostęp do plików repozytorium, plików dziennika lub wyciągów z bazy danych). Firma Oracle nie gwarantuje skuteczności wyżej opisanych usług asysty technicznej, jeśli klient nie zapewni takiego dostępu w sytuacji, gdy firma Oracle o to wystąpi.

Asysta techniczna drugiej linii będzie obejmować: (i) diagnozowanie problemów z objętymi asystą programami oraz (ii) uzasadnione ekonomicznie działania mające na celu rozwiązanie zgłoszonych i możliwych do zweryfikowania problemów w objętych asystą programach tak, aby wykonywały one

zgodnie ze wszystkimi istotnymi założeniami wszystkie funkcje opisane w odpowiedniej dokumentacji.

Firma Oracle może dokonywać przeglądu zgłoszeń serwisowych rejestrowanych przez wyznaczone przez klienta osoby do kontaktów technicznych i zaleci określone zmiany rozwiązań organizacyjnych i procesów, aby pomóc klientowi w powyżej zalecanych standardowych działaniach.

Warunki świadczenia usług asysty technicznej w przypadku programów niezależnych dostawców

Aby korzystać z usług asysty technicznej, klient musi używać objętego asystą środowiska, czyli odpowiednich aplikacji i platform. Jeśli dostawca zaprzestanie świadczyć usługi asysty technicznej dla danego produktu, konieczne może być dokonanie przez klienta aktualizacji konfiguracji aplikacji, sprzętu, platformy, bazy danych i/lub systemu operacyjnego w celu dalszego korzystania z usług asysty technicznej Oracle.

Informacje o wersjach programów PeopleSoft i JD Edwards

Informacje o wersjach programów PeopleSoft Enterprise i JD Edwards EnterpriseOne są dostępne w załączonej tabeli zatytułowanej „Release Types for PeopleSoft Enterprise and JD Edwards EnterpriseOne Applications” (*Wersje aplikacji PeopleSoft Enterprise i JD Edwards EnterpriseOne*) (PDF).

Warunki świadczenia usług asysty technicznej w przypadku programów firm Hyperion i Agile

W przypadku zamówień złożonych zgodnie z umową ramową zawartą z firmą Hyperion lub z firmą Agile, następujące warunki dotyczą zamówionych przez klienta usług asysty technicznej.

Gwarancje, wyłączenia odpowiedzialności z tytułu gwarancji i wyłączone przysługujące środki prawne

Firma Oracle gwarantuje, że usługi będą świadczone w sposób profesjonalny i zgodnie z zasadami obowiązującymi w branży informatycznej. Klient ma obowiązek powiadamiać firmę Oracle o wszelkich nieprawidłowościach w świadczeniu usług asysty technicznej podlegających gwarancji w ciągu 90 dni od dnia wykonania wadliwych usług.

W PRZYPADKU NARUSZENIA POWYŻSZYCH GWARANCJI, JEDYNY ŚRODEK PRAWNY PRZYSŁUGUJĄCY UŻYTKOWNIKOWI ORAZ CAŁOŚĆ

ODPOWIEDZIALNOŚCI FIRMY ORACLE BĘDĄ OGRANICZONE DO PONOWNEGO WYKONANIA USŁUG, KTÓRE UPRIEDNIO ZOSTAŁY WYKONANE WADLIWIE LUB — JEŚLI FIRMA ORACLE NIE JEST W STANIE USUNĄĆ NARUSZENIA W SPOSÓB EKONOMICZNIE UZASADNIONY — ROZWIĄZANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ I ODZYSKANIA OPŁAT WNIESIONYCH NA RZECZ FIRMY ORACLE ZA WADLIWE USŁUGI.

W ZAKRESIE DOPUSZCZALNYM PRZEZ PRAWO POWYŻSZE GWARANCJE MAJĄ CHARAKTER WYŁĄCZNY I NIE UDZIELA SIĘ ŻADNYCH INNYCH WYRAŹNYCH LUB DOMNIEMANYCH GWARANCJI BĄDŹ WARUNKÓW, W TYM GWARANCJI LUB WARUNKÓW PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ ALBO PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORACLE Z TYTUŁU RĘKOJMI JEST WYŁĄCZONA.

Ograniczenie odpowiedzialności

ŻADNA ZE STRON NIE BĘDZIE ODPOWIEDZIALNA ZA SZKODY POŚREDNIE, UBOCZNE, SZCZEGÓLNE, O CHARAKTERZE KARNYM, WTÓRNE, UTRACONE ZYSKI, PRZYCHODY, DANE ALBO MOŻLIWOŚĆ KORZYSTANIA Z DANYCH. CAŁKOWITA ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRMY ORACLE ZA WSZELKIE SZKODY WYNIKAJĄCE Z ZAMÓWIENIA UŻYTKOWNIKA ALBO Z NIM ZWIĄZANE, W TYM ODPOWIEDZIALNOŚĆ KONTRAKTOWA I DELIKTOWA, JEST OGRANICZONA DO WYSOKOŚCI OPŁAT UISZCZONYCH NA RZECZ FIRMY ORACLE Z TYTUŁU DANEGO ZAMÓWIENIA, A JEŻELI SZKODY TE WYNIKAJĄ Z KORZYSTANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKA Z USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ, ODPOWIEDZIALNOŚĆ TA OGRANICZONA JEST DO OPŁAT UISZCZONYCH NA RZECZ FIRMY ORACLE ZA WADLIWE USŁUGI, KTÓRE SĄ POWODEM ODPOWIEDZIALNOŚCI.

W przypadku zamówień złożonych zgodnie z umową ramową zawartą z firmą Hyperion, obowiązują również następujące warunki dotyczące zamówionych przez klienta usług asysty technicznej.

Informacje poufne

Na mocy zamówienia klienta strony mogą uzyskać dostęp do informacji, które mają dla drugiej strony charakter poufny (dalej określanych jako „informacje poufne”). Strony zobowiązują się do ujawniania wyłącznie informacji wymaganych do wywiązania się z zobowiązań wynikających z zamówienia klienta. Informacje poufne obejmuje jedynie warunki i ceny określone na podstawie zamówienia klienta oraz wszelkie informacje wyraźnie określone jako informacje poufne w chwili ujawnienia. Za informacje poufne danej strony nie są uznawane informacje, które: (a) są lub stają się ogólnie dostępne z przyczyn niebędących wynikiem działania lub zaniechania drugiej strony; (b) były w prawnym posiadaniu drugiej strony przed ich ujawnieniem i nie zostały uzyskane przez drugą stronę bezpośrednio lub pośrednio od strony ujawniającej; (c) zostały w sposób zgodny z prawem ujawnione drugiej stronie przez osobę trzecią bez zastrzeżeń dotyczących ich ujawniania lub (d) zostały niezależnie opracowane przez drugą stronę.

Strony zobowiązują się do wzajemnego zachowania w tajemnicy informacji poufnych przez okres trzech lat od daty ich ujawnienia. Strony zobowiązują się ponadto do ujawniania informacji poufnych jedynie tym pracownikom lub przedstawicielom, którzy zobowiązani są do ochrony informacji przed nieuprawnionym ujawnieniem. Obie strony mogą ujawnić warunki i ceny określone w zamówieniu klienta w postępowaniu sądowym wynikającym lub prowadzonym w związku z zamówieniem klienta, a także do ujawniania informacji poufnych na żądanie odpowiednich organów administracji federalnej bądź stanowej, jeśli jest to wymagane prawnie.

Asysta techniczna do licencji programistycznych, demonstracyjnych i licencji użytkownika oprogramowania

Asysta techniczna do licencji programistycznych i/lub demonstracyjnych jest świadczona przez uczestnictwo klienta w programie Oracle PartnerNetwork. Zanim klient będzie mógł świadczyć usługi asysty technicznej do programu, na który udzielił licencji użytkownikowi, niezależnie od asysty technicznej uzyskiwanej przez klienta do licencji programistycznej i demonstracyjnej, klient jest zobowiązany do nabycia usług asysty technicznej do danego programu od firmy Oracle i utrzymywania jej przez cały okres świadczenia usług asysty technicznej temu użytkownikowi.

POZIOMY USŁUG WSPARCIA TECHNICZNEGO ORACLE

Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*)

Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*) będą świadczone w przypadku wersji programów objętych Podstawową asystą techniczną (*Premier Support*). Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Updates License & Support*) to standardowy poziom usług asysty technicznej świadczonych przez Oracle. Usługi te obejmują:

- aktualizacje programów, poprawki, alerty zabezpieczeń i aktualizacje programów korygujących (CPU);
- aktualizacje związane z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych;
- skrypty rozszerzające;
- certyfikaty dla większości nowych produktów/wersji produktów innych firm;
- nowe wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisów Oracle*MetaLink*, POINT Support, TOPdesk Support lub Relsys Customer Support (całodobowych internetowych systemów asysty technicznej działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość rejestrowania zgłoszeń serwisowych przez Internet; o ile nie ustalono inaczej;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.
- W przypadku programów firmy Primavera internetowa asysta techniczna jest świadczona przez serwis POINT Support. W przypadku programów firmy mValent internetowa asysta techniczna jest świadczona przez serwis TOPdesk Support. W przypadku programów firmy Relsys internetowa asysta techniczna jest świadczona przez serwis Relsys Customer Support.

O ile nie ustalono inaczej, w przypadku wszystkich pozostałych programów Oracle internetowa asysta techniczna jest świadczona przez serwis OracleMetaLink.

W związku ze szczególnymi ograniczeniami wczesnych wersji poprzednio oferowanych przez firmy Retek, ProfitLogic i 360 Commerce, dla pewnych wersji wcześniejszych niż 11 będą dostępne ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej. Będą one obejmować:

- aktualizacje programów i poprawki;
- nowe wersje produktów i technologii;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu Oracle*MetaLink* (internetowego całodobowego systemu obsługi klienta działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Informacje o konkretnych wersjach oprogramowania objętych asystą techniczną zamieszczono w tabeli z aplikacjami Oracle Retail dołączonej do dokumentu pt. „Zasady Bezterminowej asysty technicznej do aplikacji Retail” ([Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#)) (PDF).

Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej będą dostępne do następujących programów Moniforce: webSensor Enterprise oraz webProbe. Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej będą obejmować:

- aktualizacje programów, poprawki, alerty zabezpieczeń i aktualizacje programów korygujących (CPU);
- nowe wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- obsługę zgłoszeń serwisowych w zwykłych godzinach pracy;
- dostęp do serwisu Oracle*MetaLink* (całodobowego internetowego systemu obsługi klienta działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej będą dostępne dla programów Primavera, z wyjątkiem programów wymienionych poniżej. Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej będą obejmować:

- aktualizacje programów i poprawki, jeśli będą dostępne;
- skrypty rozszerzające;
- nowe wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- obsługę zgłoszeń serwisowych podczas zwykłych godzin pracy;
- dostęp do serwisu [POINT Support Portal](#) (całodobowego internetowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet pod adresem: <http://www.oracle.com/primavera/support.html>;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej będą dostępne do następujących programów Primavera: Primavera Earned Value Management (poprzednia nazwa Primavera Contract Manager), Primavera Evolve, Primavera SureTrak, Primavera Contractor (poprzednia nazwa Primavera Contractor Deluxe), oraz Primavera P3 Project Planner. Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej będą obejmować:

- obsługę zgłoszeń serwisowych podczas zwykłych godzin pracy;
- możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet pod adresem: <http://www.oracle.com/primavera/support.html>;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej będą dostępne do programów mValent.

Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej będą obejmować:

- aktualizacje programów, poprawki, alerty zabezpieczeń i aktualizacje programów korygujących (CPU);
- skrypty rozszerzające;
- certyfikację dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
- nowe wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- obsługę zgłoszeń serwisowych podczas zwykłych godzin pracy;
- dostęp do serwisu TOPdesk Support Portal (całodobowego internetowego systemu obsługi klienta działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet pod adresem: <http://www.oracle.com/mvalent/support.html>;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej będą dostępne do programów Relsys. Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej będą obejmować:

- aktualizacje programów, poprawki, alerty zabezpieczeń i aktualizacje programów korygujących (CPU);
- skrypty rozszerzające;
- certyfikację dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
- nowe wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- obsługę zgłoszeń serwisowych podczas zwykłych godzin pracy;
- dostęp do serwisu Relsys Customer Support Portal (całodobowego internetowego systemu obsługi klienta działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet pod adresem: <http://www.oracle.com/relsys/support.html>;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Podstawowe usługi asysty technicznej dla linii produktów Oracle Financial Services Software („OFSS”) świadczone są zgodnie z Zasadami świadczenia usług asysty technicznej OFSS, które opublikowano pod adresem <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Przedłużona asysta techniczna (*Extended Support*)

Po wygaśnięciu usługi Podstawowej asysty technicznej (*Premier Support*) dla niektórych wersji programów Oracle może zostać udostępniona usługa Przedłużonej asysty technicznej (*Extended Support*). Jeśli Przedłużona asysta techniczna znajduje się w ofercie, jest z reguły dostępna przez trzy lata od wygaśnięcia okresu świadczenia usług Podstawowej asysty technicznej i tylko dla ostatecznego zestawu poprawek do danej wersji programu.

W przypadku wersji programów objętych Przedłużoną asystą techniczną będą świadczone ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej, a mianowicie:

- aktualizacje programów, poprawki, alerty zabezpieczeń i aktualizacje programów korygujących (CPU);
- aktualizacje związane z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych;
- skrypty rozszerzające;
- nowe wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu Oracle *MetaLink*, POINT Support lub TOPdesk Support (internetowych całodobowych systemów asysty technicznej działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Przedłużonej asysty technicznej nie obejmuje:

- certyfikacji nowych produktów/wersji produktów innych firm.

Ciągła asysta techniczna (*Sustaining Support*)

Usługa Ciągłej asysty technicznej zostanie udostępniona po wygaśnięciu okresu świadczenia usług Podstawowej asysty technicznej (*Premier Support*). W przypadku wersji programów objętych Ciągłą asystą techniczną będą świadczone ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej, a mianowicie:

- aktualizacje programów, poprawki, alerty zabezpieczeń i aktualizacje programów korygujących (CPU) utworzone w okresie objętym usługą Podstawowej asysty technicznej oraz w okresie objętym usługą Przedłużonej asysty technicznej dla klientów, którzy wykupili usługę Przedłużonej asysty technicznej;
- aktualizacje związane z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych utworzone w okresie objętym usługą Podstawowej asysty technicznej;
- skrypty rozszerzające utworzone w okresie objętym usługą Podstawowej asysty technicznej;
- nowe wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych w sposób uzasadniony ekonomicznie we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu Oracle *MetaLink*, POINT Support lub TOPdesk Support (internetowych całodobowych systemów asysty technicznej działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Ciągłej asysty technicznej nie obejmuje:

- nowych aktualizacji programów, poprawek do nich, alertów zabezpieczeń i aktualizacji programów korygujących (CPU);
- nowych aktualizacji związanych z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych;
- nowych skryptów rozszerzających;
- certyfikacji nowych produktów/wersji produktów innych firm;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o poziomie ważności 1, jak zostało to określone poniżej w części zatytułowanej „Poziomy Ważności”;
- wcześniejszych aktualizacji i poprawek, których Oracle już nie udostępnia.

Ponieważ wersje programów objęte usługą Ciągłej asysty technicznej nie są już objęte pełną usługą, ograniczone mogą być informacje i kwalifikacje związane z tymi wersjami oraz dostępność obsługującego je sprzętu.

Obsługa priorytetowa

Obsługa priorytetowa (*Priority Service*) jest świadczona w przypadku wersji programów Oracle objętych Podstawową asystą techniczną, Przedłużoną asystą techniczną lub Ciągłą asystą techniczną.

Obsługa priorytetowa obejmuje następujące elementy:

- priorytetową obsługę zgłoszeń serwisowych: zgłoszenia klientów korzystających z tej usługi będą traktowane priorytetowo w stosunku do zgłoszeń o tym samym stopniu ważności, ale złożonych przez klientów korzystających z Podstawowej asysty technicznej (*Premier Support*);
- wytyczne dotyczące reagowania na zgłoszenia serwisowe: Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe klienta zgodnie z następującymi wytycznymi:
 - reakcja na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 1 w ciągu 1 godziny (całodobowa obsługa dostępna we wszystkie dni tygodnia);
 - reakcja na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 2 w ciągu 2,5 godziny (w lokalnych godzinach pracy);
 - reakcja na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 3 w następnym lokalnym dniu roboczym;
 - reakcja na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 4 w następnym lokalnym dniu roboczym;
- wewnętrzne przekazywanie na wyższy szczebel problemów o poziomie ważności 1 i 2 w ustalonych przedziałach czasowych;
- Koordynatora świadczenia usługi, z którym należy się kontaktować w sprawie zgłoszeń serwisowych poziomu ważności 1 i wspólnie ustalonych zgłoszeń serwisowych poziomu

ważności 2 (zwanymi łącznie „krytycznymi zgłoszeniami serwisowymi”). Koordynator będzie porozumiewać się w lokalnym języku klienta, a jego zadaniem jest pomoc w zarządzaniu krytycznymi zgłoszeniami serwisowymi w następujący sposób:

- o określanie priorytetów zgłoszeń serwisowych klienta;
- o koordynacja wirtualnego zespołu osób uczestniczących w świadczeniu usług asysty technicznej przez firmę Oracle, w tym wyznaczonych przez klienta osób do kontaktów, w celu obsługi krytycznych zgłoszeń serwisowych;
- o określanie zakresów odpowiedzialności, działań pozostałych do wykonania oraz planu działania w celu obsługi krytycznych zgłoszeń serwisowych;
- o na życzenie klienta — pomoc w wykonaniu konkretnych zadań w związku z krytycznym zgłoszeniem serwisowym obsługiwanym w ramach usług asysty technicznej Oracle;
- o monitorowanie działań wirtualnego zespołu oraz, w razie potrzeby, przekazanie na wyższy szczebel krytycznych zgłoszeń serwisowych w obrębie Działu Asysty technicznej Oracle i/lub kierownictwa firmy klienta;
- o organizację — w miarę potrzeb — komunikacji między członkami zespołu;
- o informowanie wyznaczonych przez klienta osób do kontaktów oraz kierownictwa firmy
 - o o stanie krytycznych zgłoszeń serwisowych;
- ustalenie priorytetu wad dla Zespołu ds. Rozwoju Produktów firmy Oracle odnośnie zgłoszeń serwisowych, których celem jest rozwiązanie problemu spowodowanego przez błąd w produkcie;
- comiesięczny przegląd zgłoszeń serwisowych
- Instrukcję wzajemnych kontaktów i przekazywania spraw na wyższy szczebel
- Opis konfiguracji środowiska
- całodobowy dostęp do portalu internetowego dla poszczególnych klientów we wszystkie dni tygodnia;
- kwartalną ocenę usług;
- sesję szkoleniową (z nagrania);
- priorytetowy dostęp do imprez sponsorowanych przez Oracle, udostępnianych klientom korzystającym z Obsługi priorytetowej;
- dostęp do comiesięcznych konferencji internetowych w języku angielskim z udziałem ekspertów Oracle w dziedzinie technologii produktów.

Firma Oracle może według własnego uznania zastąpić, czasowo lub na stałe, Koordynatora świadczenia usług przydzielonego do klienta; jednak firma Oracle dołoży wszelkich starań, by ograniczyć do minimum przypadki zastąpienia lub odwołania Koordynatora świadczenia usług klienta. Bez uprzedniej zgody klienta Oracle nie wyznaczy Koordynatora świadczenia usług, który nie posługuje się lokalnym językiem.

Aby nabyć opcję Obsługi priorytetowej do pakietu licencyjnego, należy zakupić również Podstawowe usługi asysty technicznej do tego pakietu licencji. Klienci, którzy korzystają już z Podstawowych usług asysty technicznej, a chcieliby zakupić do pakietu licencji również opcję Obsługi priorytetowej, nie muszą w tym celu przeprowadzać migracji tych licencji na bieżące parametry licencyjne.

Opcja Obsługi priorytetowej nie podlega opisanym powyżej zasadom przywracania świadczenia usług. Obsługa priorytetowa nie jest dostępna dla wszystkich programów. Dostępność usługi można sprawdzić, kontaktując się z lokalnym przedstawicielem handlowym ds. usług asysty technicznej.

Dział Obsługi Priorytetowej (Priority Service Desk)

Dział Obsługi Priorytetowej (*Priority Service Desk*) obsługuje wersje programów Oracle objęte Podstawową asystą techniczną, Przedłużoną asystą techniczną lub Ciągłą asystą techniczną. Usługi świadczone przez Dział Obsługi Priorytetowej obejmują następujące elementy:

- priorytetową obsługę zgłoszeń serwisowych: zgłoszenia klientów korzystających z tej usługi będą traktowane priorytetowo w stosunku do zgłoszeń o tym samym stopniu ważności, ale złożonych przez klientów korzystających z Podstawowej asysty technicznej (*Premier Support*);

- wytyczne dotyczące reagowania na zgłoszenia serwisowe: Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe klienta zgodnie z następującymi wytycznymi:
 - reakcja na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 1 w ciągu 1 godziny (całodobowa obsługa dostępna we wszystkie dni tygodnia);
 - reakcja na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 2 w ciągu 2,5 godziny (w lokalnych godzinach pracy);
 - reakcja na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 3 w następnym lokalnym dniu roboczym;
 - reakcja na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 4 w następnym lokalnym dniu roboczym;
- wewnętrzne przekazywanie na wyższy szczebel problemów o poziomie ważności 1 i 2 w ustalonych przedziałach czasowych;
- dostęp do anglojęzycznego Koordynatora świadczenia usługi z firmy Oracle, z którym należy się kontaktować w sprawie zgłoszeń serwisowych poziomu ważności 1 i wspólnie ustalonych zgłoszeń serwisowych poziomu ważności 2 (zwanymi łącznie „krytycznymi zgłoszeniami serwisowymi”). Zadaniem zespołu Koordynatorów jest pomoc w zarządzaniu krytycznymi zgłoszeniami serwisowymi w następujący sposób:
 - określanie priorytetów zgłoszeń serwisowych klienta;
 - koordynacja wirtualnego zespołu osób uczestniczących w świadczeniu usług asysty technicznej przez firmę Oracle, w tym wyznaczonych przez klienta osób do kontaktów, w celu obsługi krytycznych zgłoszeń serwisowych;
 - określanie zakresów odpowiedzialności, działań pozostałych do wykonania oraz planu działania w celu obsługi krytycznych zgłoszeń serwisowych;
 - na życzenie klienta — pomoc w wykonaniu konkretnych zadań w związku z krytycznym zgłoszeniem serwisowym obsługiwanym w ramach usług asysty technicznej Oracle;
 - monitorowanie działań wirtualnego zespołu oraz, w razie potrzeby, przekazanie na wyższy szczebel krytycznych zgłoszeń serwisowych w obrębie Działu Asysty technicznej Oracle i/lub kierownictwa firmy klienta;
 - organizacja — w miarę potrzeb — komunikacji między członkami zespołu;
 - informowanie wyznaczonych przez klienta osób do kontaktów oraz kierownictwa firmy o stanie krytycznych zgłoszeń serwisowych;
- ustalenie priorytetu wad dla Zespołu ds. Rozwoju Produktów firmy Oracle odnośnie zgłoszeń serwisowych, w celu rozwiązania problemu spowodowanego przez błąd w produkcie;
- comiesięczny przegląd zgłoszeń serwisowych
- Instrukcję wzajemnych kontaktów i przekazywania spraw na wyższy szczebel
- Opis konfiguracji środowiska
- całodobowy dostęp do portalu internetowego dla poszczególnych klientów we wszystkie dni tygodnia;
- kwartalną ocenę usług;
- sesję szkoleniową (z nagrania);
- priorytetowy dostęp do imprez sponsorowanych przez Oracle, udostępnianych klientom korzystającym z Obsługi priorytetowej;
- dostęp do comiesięcznych konferencji internetowych w języku angielskim z udziałem ekspertów Oracle w dziedzinie technologii produktów.

Aby nabyć opcję korzystania z usług Działu Obsługi Priorytetowej do pakietu licencji, należy zakupić również Podstawowe usługi asysty technicznej do tego pakietu licencji. Klienci, którzy korzystają już z Podstawowych usług asysty technicznej, a chcieliby zakupić do pakietu licencji również opcję korzystania z usług Działu Obsługi Priorytetowej, nie muszą w tym celu przeprowadzać migracji tych licencji na bieżące parametry licencyjne.

Opcja usług świadczonych przez Dział Obsługi Priorytetowej nie podlega opisanym powyżej zasadom przywracania świadczenia usług. Usługi Działu Obsługi Priorytetowej nie są dostępne dla wszystkich

programów. Dostępność usługi można sprawdzić, kontaktując się z lokalnym przedstawicielem handlowym ds. usług asysty technicznej.

Pakiet usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem (*Incident Server Support Package*)

Asysta techniczna przy incydentach z serwerem (*Incident Server Support*) obejmuje asystę techniczną udzielaną przez Internet, dostępną w pakietach po 10 zgłoszeń serwisowych dotyczących jednego serwera. Jest ona dostępna przez cały okres świadczenia usług Podstawowej asysty technicznej dla licencji Oracle. Usługi Asysty technicznej przy incydentach z serwerem do danego programu można zakupić wyłącznie z początkową licencją na program, a następnie mogą być one odnawiane na kolejne okresy asysty technicznej. Pakiety usług Asysty technicznej przy incydentach z serwerem nie obejmują aktualizacji, nie można z nich także korzystać, sprzedawać ich ani kupować w połączeniu z żadną inną ofertą asysty technicznej. Jeśli klient zakupi Podstawowe usługi asysty technicznej, będą one podlegać zasadom przywracania świadczenia usług obowiązującym w firmie Oracle w danym czasie. Asysta techniczna przy incydentach z serwerem jest dostępna dla następujących ograniczonych pakietów produktów, dla wszystkich platform:

- Pakiet Oracle Database Server Support: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning, Real Application Clusters, Advanced Compression;
- Pakiet Oracle Application Server Support: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Standard Edition One.

Pakiety usług Asysty technicznej przy incydentach z serwerem są ważne przez rok od daty zakupu. Wraz z upływem tego terminu niewykorzystane zgłoszenia serwisowe tracą ważność. Wraz z zakończeniem obsługi ostatniego zgłoszenia serwisowego wygasa także prawo dostępu do serwisu internetowego *OracleMetaLink*. Od liczby dostępnych zgłoszeń serwisowych nie odejmuje się zgłoszeń, których celem jest rozwiązanie problemu spowodowanego przez błąd w produkcie. Asysta techniczna przy incydentach z serwerem obejmuje:

- dostęp do serwisu *OracleMetaLink* (internetowego systemu asysty technicznej działającego przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- możliwość pobrania programów korygujących do oprogramowania i ich zestawów.

Asysta techniczna do programu JDeveloper

Usługa asysty technicznej do programu JDeveloper (*JDeveloper Support*) jest dostępna do programu Oracle JDeveloper pobranego z serwisu Oracle Technology Network (OTN) po 28 czerwca 2005 r. Usługa ta obejmuje:

- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu *OracleMetaLink* (całodobowego internetowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy (np. pomoc w ustaleniu numeru identyfikacyjnego usług asysty technicznej, pomoc przy logowaniu do serwisu *OracleMetaLink*).

Pakiety zgłoszeń serwisowych

Pakiety zgłoszeń serwisowych są dostępne dla partnerów Oracle Partner Network. Pakiety zgłoszeń serwisowych dostarczają internetowy system asysty technicznej w pakietach składających się z 10 lub 25 zgłoszeń, nie zawierają aktualizacji i nie są dostępne dla wszystkich programów. Dostępność usługi można sprawdzić, kontaktując się z Centrum Obsługi Serwisowej OPN pod adresem <http://partner.oracle.com/>.

Pakiety zgłoszeń serwisowych są ważne przez rok od daty zakupu. Niewykorzystane zgłoszenia serwisowe tracą ważność (i) z upływem danego roku lub (ii) z końcem okresu członkostwa w OPN (jeśli nie zostało ono odnowione) – zależnie od tego, który z tych dwóch terminów przypadnie wcześniej. Dostęp do zgłoszeń serwisowych wygasa w momencie zakończenia obsługi ostatniego zgłoszenia serwisowego.

Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia)

Dodatek Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia) (*North American Payroll Tax Updates*) mogą nabyć użytkownicy programów objętych Ciągłą asystą techniczną. Klienci, którzy nabydą dodatek Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych będą otrzymywać w okresie pokrywającym się z rokiem podatkowym aktualizacje przepisów podatkowych wykorzystywanych przez aplikacje Oracle przeznaczone do obsługi listy płac. Aby nabyć Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych, programy, na które klient posiada licencję, muszą być aktualnie objęte Podstawowymi usługami asysty technicznej. Klienci, którzy korzystają już z Podstawowych usług asysty technicznej, a chcieliby zakupić Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych, nie muszą w tym celu przeprowadzać migracji tych licencji na bieżące parametry licencyjne.

Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych) będą dostarczane przez serwis OracleMetaLink.

W sytuacji, gdy Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych są dostępne, można je nabyć w okresie do dwóch (2) lat od daty, gdy dostępna staje się usługa Ciągłej asysty technicznej dla danej wersji programu Oracle. Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych nie podlegają opisanym powyżej zasadom wznawiania. Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych są dostępne jedynie w wybranych krajach i dla wybranych programów. Dostępność usługi można sprawdzić, kontaktując się z lokalnym przedstawicielem handlowym ds. usług asysty technicznej.

Usługi asysty technicznej dla produktów Enterprise Linux

Firma Oracle oferuje klientom, niezależnie od tego, czy korzystają oni z programów Oracle, usługi asysty technicznej dla produktów Enterprise Linux. Informacje o dostępnych usługach znajdują się w dokumencie pt. „Zasady asysty technicznej dla produktów Enterprise Linux i Oracle VM” (*Enterprise Linux and Oracle VM Support Policies*), dostępnym pod adresem:

<http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Usługi asysty technicznej dla produktów Oracle VM

Firma Oracle oferuje klientom, niezależnie od tego, czy korzystają oni z programów Oracle, usługi asysty technicznej dla produktów Oracle VM. Informacje o dostępnych usługach znajdują się w dokumencie pt. „Zasady asysty technicznej dla produktów Enterprise Linux i Oracle VM” (*Enterprise Linux and Oracle VM Support Policies*), dostępnym pod adresem:

<http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Exadata Support Services

Firma Oracle oferuje usługi asysty technicznej dla swojej linii produktowej Exadata. Informacje o dostępnych usługach znajdują się w dokumencie „Zasady asysty technicznej dla produktów Exadata” (*Exadata Technical Support Policies*), dostępnym pod adresem:

<http://www.oracle.com/support/policies.html>.

POPZEDNIE OFERTY USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

Lista usług asysty technicznej dawniej oferowanych przez firmę Oracle lub firmę przejętą przez firmę Oracle jest dostępna pod adresem internetowym <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-previous-offerings.pdf>. Podane tam informacje zawierają opis usługi, datę wycofania usługi i możliwość jej przedłużenia.

INTERNETOWE SYSTEMY ASYSTY TECHNICZNEJ

Poniższe zasady dotyczące OracleMetaLink mają zastosowanie do wszystkich linii produktów Oracle z wyjątkiem programów, Primavera, mValent and Relsys.

Dostęp do serwisu OracleMetaLink podlega opublikowanym w nim warunkom korzystania z serwisu. Warunki te mogą ulec zmianie, a ich treść jest udostępniana na żądanie. Do korzystania z serwisu uprawnione są jedynie wyznaczone przez klienta osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu OracleMetaLink wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (*Software Update License & Support*), Obsługi priorytetowej (*Priority Service*), Asysty technicznej przy incydentach z serwerem (*Incident Server Support*), Asysty technicznej do programu Developer (*JDeveloper Support*), Przedłużonej asysty technicznej (*Extended Support*) oraz Ciągłej asysty technicznej (*Sustaining*

Support). Klienci posiadający ważną umowę na usługę Prawo do aktualizacji oprogramowania (*Software Updates*) mają dostęp do serwisu Oracle*MetaLink* ograniczony do pobierania programów korygujących i informacji o sposobach usuwania błędów.

Poniższe zasady dotyczące serwisu POINT Support mają zastosowanie tylko do programów Primavera:

Dostęp do serwisu POINT Support podlega warunkom korzystania z serwisu zamieszczonym pod adresem http://customerportal.primavera.com/ocp/default.asp?main=Point_login.asp. Warunki te mogą ulec zmianie, a ich treść jest udostępniana na żądanie. Do korzystania z serwisu POINT Support uprawnione są jedynie wyznaczone przez klienta osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu POINT Support wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (*Software Update License & Support*), Przedłużonej asysty technicznej (*Extended Support*) i Ciągłej asysty technicznej (*Sustaining Support*).

Poniższe zasady dotyczące serwisu TOPdesk Support mają zastosowanie tylko do programów mValent:

Dostęp do serwisu TOPdesk Support podlega warunkom korzystania z serwisu (*Terms of Use*) opublikowanym w serwisie TOPdesk Support pod adresem <https://support.mvalent.com/tas/public/index.jsp>. Warunki te mogą ulec zmianie, a ich treść jest udostępniana na żądanie. Do korzystania z serwisu TOPdesk Support uprawnione są jedynie wyznaczone przez klienta osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu TOPdesk Support wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (*Software Update License & Support*), Przedłużonej asysty technicznej (*Extended Support*) i Ciągłej asysty technicznej (*Sustaining Support*). Poniższe zasady dotyczące serwisu Relsys Customer Support mają zastosowanie tylko do programów Relsys:

Dostęp do serwisu Relsys Customer Support podlega warunkom korzystania z serwisu (*Terms of Use*) opublikowanym w serwisie Relsys Customer Support pod adresem <http://www.relsys.net/support/portal/index.asp>. Warunki te mogą ulec zmianie, a ich treść jest udostępniana na żądanie. Do korzystania z serwisu Relsys Customer Support uprawnione są jedynie wyznaczone przez klienta osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu Relsys Customer Support wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (*Software Update License & Support*).

GLOBALNE PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA W ŚWIADCZENIU ASYSTY TECHNICZNEJ DLA KLIENTA

Firma Oracle poświęca dużo uwagi bezpieczeństwu swoich usług asysty technicznej. Przy świadczeniu standardowych usług asysty technicznej firma Oracle będzie stosować Globalne procedury bezpieczeństwa w świadczeniu asysty technicznej dla klienta (Global Customer Support Security Practices), które dostępne są pod adresem <http://www.oracle.com/support/policies.html>. Oracle może wprowadzić zmiany w procedurach według własnego uznania; poziom bezpieczeństwa w nich określony nie ulegnie jednak istotnemu zmniejszeniu w okresie, za który uiszczono już opłaty za asystę techniczną. Wprowadzone zmiany wyszczególniono w dołączonym dokumencie Zestawienie zmian (*Statement of Changes*) (PDF).

DODATKOWE NARZĘDZIA

Oracle może udostępnić programy narzędziowe (np. narzędzia pomagające w zbieraniu i przesyłaniu danych konfiguracyjnych) i narzędzia internetowe (np. narzędzia umożliwiające za zgodą klienta uzyskanie przez Oracle dostępu do jego komputerów), mające pomóc w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów. Narzędzia takie mogą zostać użyte jedynie w połączeniu z objętymi asystą techniczną licencjami na programy. Użycie takich narzędzi musi być zgodne z wszelkimi dołączonymi do nich dodatkowymi licencjami i innymi warunkami.

DEFINICJE POZIOMÓW WAŻNOŚCI ZGŁOSZEŃ

Zgłoszenia serwisowe dotyczące wszystkich programów Oracle objętych usługami asysty technicznej klienci mogą składać online w internetowych serwisach asysty technicznej Oracle, przez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Poziom ważności zgłoszenia serwisowego jest określany przez klienta i firmę Oracle przy zastosowaniu następujących kryteriów:

Poziom ważności 1

Programy objęte asystą techniczną całkowicie przestały działać lub nastąpiły tak poważne zakłócenia w ich działaniu, że klient nie może normalnie pracować, ponieważ programy całkowicie nie działają. Funkcjonowanie tych programów ma dla przedsiębiorstwa znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji. Zgłoszenie serwisowe o poziomie ważności 1 dotyczy jednej lub kilku z wymienionych poniżej sytuacji:

- uszkodzenia danych;
- niedostępności udokumentowanej funkcji kluczowej;
- zawieszenia się systemu powodujące niedopuszczalne lub nieprzewidywalne opóźnienia w udostępnianiu zasobów lub w reakcji systemu;
- awarii systemu, powtarzającej się po próbie ponownego jego uruchomienia.

W przypadku wszystkich programów Oracle objętych asystą techniczną, z wyjątkiem programów Moniforce webSensor Enterprise i webProbe, Primavera i Relsys, firma Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe o poziomie ważności 1 w ciągu jednej⁽¹⁾ godziny.

W przypadku programów Moniforce webSensor Enterprise i webProbe firma Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe o poziomie ważności 1 w ciągu jednego⁽¹⁾ dnia roboczego w lokalnych godzinach pracy z wyjątkiem dni wolnych od pracy; lokalne godziny pracy obejmują godziny 8.00 – 18.00 czasu środkowoeuropejskiego (od poniedziałku do piątku).

W przypadku programów Primavera, Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe o poziomie ważności 1 w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego podczas lokalnych godzin pracy, z wyjątkiem dni wolnych od pracy.

W przypadku programów Relsys, Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe o poziomie ważności 1 w ciągu dwóch (2) godzin podczas lokalnych godzin pracy, z wyjątkiem dni wolnych od pracy.

W ramach całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o poziomie ważności 1 dla wszystkich programów Oracle objętych asystą techniczną z wyjątkiem programów Moniforce webSensor Enterprise, webProbe, Primavera, mValent oraz Relsys: dział OSS będzie pracować przez całą dobę i przez wszystkie dni w tygodniu do momentu rozwiązania problemu lub tak długo, jak długo da się osiągać realny postęp prac. Przez cały ten czas klienci muszą zapewnić pracownikom OSS dostęp do osób kontaktowych, w siedzibie klienta lub za pośrednictwem pagera, które będą udzielać pomocy przy zbieraniu danych, testowaniu i instalowaniu poprawek. Przy nadawaniu zgłoszeniom serwisowym poziomu ważności 1, należy zachować szczególną rozwagę tak aby w sytuacjach naprawdę poważnych firma Oracle mogła udostępnić konieczne zasoby.

Poziom ważności 2

Działanie programu jest poważnie ograniczone. Ważne funkcje są niedostępne i nie znaleziono żadnej akceptowalnej metody obejścia problemu; korzystanie z programu jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie.

Poziom ważności 3

Działanie programu jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu dostania się do określonej funkcji programu.

Poziom ważności 4

Klient prosi o informacje na temat oprogramowania, o jego rozszerzenie lub wyjaśnienie treści dokumentacji, ale nie ma żadnych zakłóceń w działaniu oprogramowania. Program działa poprawnie. Problem nie wywiera negatywnego wpływu na działanie systemu.

INFORMACJE KONTAKTOWE

Numery telefoniczne i informacje kontaktowe można znaleźć w serwisie internetowym Oracle dotyczącym asysty technicznej pod adresem: <http://www.oracle.com/support/contact.html>.