

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
UDZIELANEGO PRZEZ NARODOWY FUNDUSZ ZDROWIA CENTRALA
ul. Grójecka 186 02-390 Warszawa; fax 22 572 63 05

Postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz.U. z 2006 r. Nr 164, poz. 1163 z późn. zm.), zwanej dalej ustawą.

INFORMACJE OGÓLNE

Zamawiającym jest: **Narodowy Fundusz Zdrowia Centrala w Warszawie przy ul. Grójeckiej 186.**

Przedmiot zamówienia **Dostawa oprogramowania Oracle wraz ze wsparciem technicznym**

Specyfikacja istotnych warunków niniejszego zamówienia określa:

- 1) opis przedmiotu zamówienia (rozdział 1),
- 2) opis procedury postępowania o udzielenie zamówienia (rozdział 2),
- 3) sposób przygotowania oferty, warunki wymagane w stosunku do oferty, warunki udziału w postępowaniu, wymagane dokumenty lub oświadczenia (rozdział 3),
- 4) zasady rozpatrywania, oceny ofert oraz wyboru oferty najkorzystniejszej (rozdział 4).

Do specyfikacji załączono:

- 1) opis przedmiotu zamówienia (załącznik nr 1),
- 2) istotne postanowienia umowy (załącznik nr 2),
- 3) formularz oferty (załącznik nr 3),
- 4) formularz oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (załącznik nr 4),
- 5) formularz wykaz cen jednostkowych (załącznik nr 5).

1.1. Określenie przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest **dostawa oprogramowania Oracle wraz ze wsparciem technicznym. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia określa załącznik Nr 1 do SIWZ.**

Szczegółowy zakres praw i obowiązków związanych z realizacją zamówienia określa wzór istotnych postanowień umowy (załącznik Nr 2 do SIWZ).

1.2. Termin realizacji zamówienia

Zamawiający wymaga, by zamówienie zostało zrealizowane w terminie **14 dni od daty podpisania umowy**.

1.3. Termin płatności

Należne Wykonawcy wynagrodzenie z tytułu realizacji zamówienia będzie regulowane w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.

Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone wyłącznie w złotych polskich (PLN).

1.4. Podmioty uprawnione do składania ofert

Wykonawcą może być osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która ubiega się o udzielenie zamówienia publicznego, złożyła ofertę.

Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. W takim przypadku wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.

Jeżeli oferta wykonawców, którzy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia została wybrana, Zamawiający może żądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych wykonawców.

Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy i wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

1.5. Udział podwykonawców w wykonaniu zamówienia

Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę w ofercie części zamówienia, której wykonanie powierzy podwykonawcom. Zamawiający nie określa w specyfikacji, która część zamówienia nie może być powierzona podwykonawcom.

2. PROCEDURA POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

2.1. Informacje ogólne

Postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z przepisami ustawy. Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzi się w języku polskim.

2.2. Sposób uzyskania specyfikacji, porozumiewania się z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń i dokumentów oraz osoby uprawnione do porozumiewania się z Wykonawcami.

2.2.1. Sposób uzyskania specyfikacji

W celu otrzymania specyfikacji należy pobrać ją ze strony internetowej Zamawiającego www.nfz.gov.pl lub zgłosić się osobiście na ul. Grójecką 186 w Warszawie, piętro II pok. 2.48 bądź złożyć wniosek do Zamawiającego na adres: Centrala Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa, fax 0 22 572-63-05. Nie później niż przed upływem terminu do składania ofert Zamawiający przekazuje nieodpłatnie specyfikację do rąk przedstawiciela wnioskodawcy lub niezwłocznie przysyła na wskazany adres, nie później niż w ciągu 5 dni od dnia otrzymania wniosku o jej przekazanie.

2.2.2. Sposób porozumiewania się z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń i dokumentów

Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje przekazane za pomocą teleksu, telefax lub drogą elektroniczną uważa się za złożone w terminie, jeżeli ich treść dotarła do adresata przed upływem terminu i została niezwłocznie potwierdzona pisemnie.

2.2.3. Osoby uprawnione do porozumiewania się z Wykonawcami

Uprawnionymi do porozumiewania się z Wykonawcami pracownikami Zamawiającego są:

- 1) w sprawach dotyczących strony formalnej niniejszego postępowania:
Zbigniew Johne - w siedzibie NFZ przy ul. Grójeckiej 186 /od poniedziałku do piątku w godz. 09:00-15:00/ tel. 22 572-62-65.
- 2) w sprawach dotyczących przedmiotu zamówienia:
Marek Ostrowski - w siedzibie NFZ przy ul. Grójeckiej 186 /od poniedziałku do piątku w godz. 09:00-15:00/, tel. 0-22 572-60-58.

Zamawiający zastrzega, że zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy nie może ujawnić: informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy.

2.3. Udzielanie wyjaśnień oraz zmiany w treści specyfikacji

Zgodnie z art. 38 ustawy Zamawiający jest obowiązany niezwłocznie udzielić wyjaśnień treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia, chyba że prośba o wyjaśnienie treści specyfikacji wpłynęła do Zamawiającego na mniej niż 6 dni przed terminem składania ofert. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami (bez ujawniania źródła zapytania) Zamawiający przekazuje wykonawcom, którym przekazał specyfikację, a jeżeli specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej zamieszcza na tej stronie (www.nfz.gov.pl).

Zamawiający nie przewiduje zwołania zebrania wykonawców w celu wyjaśnienia wątpliwości dotyczących treści specyfikacji.

Zamawiający zastrzega, że zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy w szczególnie uzasadnionych przypadkach może w każdym czasie przed upływem terminu składania ofert zmodyfikować treść specyfikacji. Dokonaną modyfikację Zamawiający przekazuje niezwłocznie wszystkim wykonawcom, którym przekazano specyfikację, a jeżeli specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej, zamieszcza także na tej stronie.

2.4. Sposób składania ofert

Oferty należy składać w zamkniętych kopertach w Narodowym Funduszu Zdrowia Centrala w Warszawie, przy ul. Grójeckiej 186 pok. 2.48 w terminie do dnia **12.12.2007 r. do godz. 11:00.**

Sporządzoną ofertę należy opakować w kopertę oznaczoną dokładną nazwą i adresem wykonawcy oraz napisem „**PRZETARG NIEOGRANICZONY DOSTAWA OPROGRAMOWANIA ORACLE. NIE OTWIERAĆ PRZED 12.12.2007r.**”.

Złożona oferta zostanie zarejestrowana w ten sposób, że osoba przyjmująca oznaczy kopertę kolejnym numerem oraz odnotuje datę i dokładny czas wpływu. Na żądanie wykonawcy zostanie wydany dowód wpływu oferty, zawierający odcisk pieczęci organizatora przetargu, nazwisko i imię osoby przyjmującej, oznaczenie przetargu oraz datę i dokładny czas wpływu.

Jeżeli oferta jest wysyłana za pomocą przesyłki kurierskiej/listowej, Wykonawca powinien zaznaczyć, że przesyłka zawiera ofertę. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za następstwa spowodowane brakiem zabezpieczenia oferty lub brakiem którejkolwiek z ww. informacji.

Zamawiający zastrzega, że wyłączne ryzyko nieterminowego dostarczenia oferty oraz pomyłkowego otwarcia wskutek nienależytego oznaczenia koperty ponosi wykonawca.

Oferty złożone po terminie Zamawiający zwraca bez otwierania po upływie terminu przewidzianego na wniesienie protestu.

Zgłoszenia i pisma przesyłane faxem nie będą traktowane jako oferty.

Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może wycofać ofertę lub wprowadzić zmiany do złożonej oferty. Informacja o wycofaniu oferty lub zmiany do oferty Wykonawca winien doręczyć Zamawiającemu na piśmie przed upływem terminu składania ofert. Oświadczenie o wycofaniu oferty lub wprowadzeniu zmian w ofercie winno być opakowane tak jak oferta, a opakowanie winno być dodatkowo oznaczone odpowiednio wyrazem „WYCOFANIE” lub „ZMIANA”. Opakowania te będą otwierane w terminie otwarcia ofert, określonym w niniejszej Specyfikacji.

Jeżeli oferta zawiera informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji powinny one być umieszczone w osobnej wewnętrznej kopercie zatytułowanej „**DOSTAWA OPROGRAMOWANIA ORACLE. Tajemnica przedsiębiorstwa**”.

Zamawiający zastrzega, że zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy nie może ujawnić informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy.

Przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się nie ujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.

2.5. Termin związania ofertą

Wykonawca jest związany treścią oferty przez okres 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

W uzasadnionych przypadkach co najmniej na 7 dni przed upływem terminu związania ofertą Zamawiający może tylko raz zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

2.6. Otwarcie ofert

Z zawartością ofert nie można zapoznać się przed upływem terminu otwarcia ofert.

Otwarcie ofert odbędzie się w dniu 12.12.2007 r. o godz. 11:30 w Narodowym Funduszu Zdrowia Centrala w Warszawie przy ul. Grójeckiej 186, pok. 2.48.

Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający podaje kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

Otwarcie ofert jest jawne.

Polegać będzie ono na otwarciu złożonych ofert, podaniu nazwy (firmy) i adresu Wykonawców, informacji dotyczących ceny, terminu wykonania zamówienia i warunków płatności zawartych w ofertach.

Informacje te zostaną odnotowane w protokole postępowania. Czynności tych dokonają członkowie komisji przetargowej.

W przypadku, gdy Wykonawca nie był obecny przy otwarciu ofert, na jego wniosek, Zamawiający prześle mu informacje podawane podczas otwarcia ofert.

Po zakończeniu otwarcia ofert Komisja bez udziału innych osób przystępuje do badania ofert.

2.7. Informacja o trybie rozpatrywania ofert

Zamawiający wykluczy z postępowania wykonawców, o których mowa w art. 24 ustawy.

Zgodnie z art. 87 ust. 1 ustawy, w toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert. Nie jest dopuszczalne prowadzenie negocjacji między

Zamawiającym a wykonawcą dotyczących złożonej oferty oraz z zastrzeżeniem art. 87 ust. 2 ustawy dokonywanie jakiegokolwiek zmiany w jej treści.

Zgodnie z art. 87 ust. 2 ustawy oczywiste omyłki pisarskie oraz omyłki rachunkowe w obliczeniu ceny zostaną poprawione przez Zamawiającego, o czym niezwłocznie zawiadomieni zostaną wszyscy wykonawcy, którzy złożyli oferty.

Zamawiający w celu ustalenia, czy oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia zwraca się w formie pisemnej do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.

Zamawiający, oceniając wyjaśnienia, bierze pod uwagę obiektywne czynniki, w szczególności oszczędność metody wykonania zamówienia, wybrane rozwiązania techniczne, wyjątkowo sprzyjające warunki wykonywania zamówienia dostępne dla Wykonawcy, oryginalność projektu Wykonawcy oraz wpływ pomocy publicznej udzielonej na podstawie odrębnych przepisów.

Zamawiający odrzuca ofertę Wykonawcy, który nie złożył wyjaśnień lub jeżeli dokonana ocena wyjaśnień wraz z dostarczonymi dowodami potwierdza, że oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia.

Zamawiający wzywa wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożyli oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w art. 25 ust. 1, lub którzy złożyli dokumenty, o których mowa w art. 25 ust. 1, zawierające błędy, do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie, chyba że mimo ich uzupełnienia oferta wykonawcy podlega odrzuceniu lub konieczne byłoby unieważnienie postępowania; oświadczenia lub dokumenty powinny potwierdzać spełnianie przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu, nie później niż w dniu wyznaczonym przez Zamawiającego jako termin uzupełnienia oświadczeń lub dokumentów. Zamawiający wzywa także, w wyznaczonym przez siebie terminie, do złożenia wyjaśnień dotyczących oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy.

Zamawiający odrzuca oferty, w przypadku zaistnienia przesłanek, o których mowa w art. 89 ust. 1 ustawy Oferty ważne, podlegają ocenie według kryterium określonego w Specyfikacji.

Ponadto Zamawiający badać będzie, czy nie zachodzą przesłanki do unieważnienia postępowania z przyczyn określonych w art. 93 ust. 1 ustawy.

2.8. Środki ochrony prawnej przysługujące wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia

Wykonawcom a także innym osobom, których interes prawny, w uzyskaniu zamówienia, doznał lub może doznać uszczerbku, w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy, przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy Prawo zamówień publicznych (art. 179 – art. 183).

2.9. Zawiadomienie o wyborze oferty i powiadomienie o nim uczestników postępowania

1. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty zamawiający zawiadamia wykonawców, którzy złożyli oferty, o:
 - 1) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmę), siedzibę i adres wykonawcy, którego ofertę wybrano oraz uzasadnienie jej wyboru, a także nazwy (firmy), siedziby i adresy wykonawców, którzy złożyli oferty wraz ze streszczeniem oceny i porównania złożonych ofert zawierającym punktację przyznaną ofertom w każdym 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.
2. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty zamawiający zamieszcza informacje o wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmę), siedzibę i adres wykonawcy, którego ofertę wybrano oraz uzasadnienie jej wyboru, a także nazwy (firmy), siedziby i adresy wykonawców, którzy złożyli oferty wraz ze streszczeniem oceny i porównania złożonych ofert zawierającym punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację na stronie internetowej www.nfz.gov.pl oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie.

2.10. Tryb zawarcia umowy

Treść umowy o realizację zamówienia zostanie ustalona zgodnie z treścią wybranej oferty i załączonych do SIWZ istotnych postanowień umowy.

Zamawiający zawrze umowę w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty, nie później jednak niż przed upływem terminu związania ofertą, z zastrzeżeniem art. 94 ust. 1a ustawy.

Art. 94 ust. 1a. „Umowa w sprawie zamówienia publicznego może zostać zawarta po upływie terminu związania ofertą, jeżeli zamawiający przekazał wykonawcom informację o wyborze oferty przed upływem

terminu związania ofertą, a wykonawca wyraził zgodę na zawarcie umowy na warunkach określonych w złożonej ofercie”.

3. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY , WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU, WARUNKI WYMAGANE W STOSUNKU DO OFERTY, WYMAGANE DOKUMENTY LUB OŚWIADCZENIA

3.1. Ogólne warunki wymagane w stosunku do oferty

1. Każdy wykonawca może złożyć jedną ofertę. Złożenie większej liczby ofert spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego wykonawcę.
2. Ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej. Zamawiający nie wyraża zgody na złożenie oferty w postaci elektronicznej.
3. Treść oferty musi odpowiadać treści specyfikacji.
4. Ofertę sporządza się w języku polskim.
5. Zaleca się aby oferta wraz z załączonymi do oferty oświadczeniami i dokumentami była zszyta lub spięta (np. zbindowana) i posiadała ponumerowane strony.
6. Oferta winna być sporządzona zgodnie z treścią formularza oferty załączonego do specyfikacji. Oferent może złożyć ofertę na własnych formularzach, których treść musi być zgodna z formularzami załączonymi do specyfikacji.
7. Nie jest dopuszczalne składanie ofert wariantowych. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
8. **Ofertę** (wypełniony formularz oferty wraz z wymaganymi przez SIWZ oświadczeniami) muszą podpisać osoby uprawnione, które zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz treścią załączonego odpisu z właściwego rejestru lub ewidencji mogą skutecznie składać oświadczenia woli w imieniu wykonawcy. Ofertę podpisać może pełnomocnik wykonawcy, jeżeli do oferty zostanie załączone pełnomocnictwo do podejmowania określonych czynności, wynikających z ustawy Prawo zamówień publicznych, w postępowaniach o udzielenie zamówień publicznych, w których bierze udział wykonawca, albo szczególne dotyczące niniejszego postępowania **Dokument pełnomocnictwa musi być złożony w oryginale lub poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem kopii.**
Podpisy złożone przez Wykonawcę powinny być opatrzone czytelnym imieniem i nazwiskiem lub pieczęcią imienną.
9. **Wykonawcy występujący wspólnie** muszą ustanowić pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu i do zawarcia umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia publicznego. Fakt ustanowienia pełnomocnika musi wynikać z załączonych do oferty dokumentów (np. pełnomocnictwa).
Wypełniając formularz oferty, jak również inne dokumenty powołując się na wykonawcę, w miejscu np. nazwa i adres wykonawcy, należy wpisać dane dotyczące wszystkich wykonawców składających ofertę wspólną.
10. Dla zapewnienia czytelności oferta powinna zostać wypełniona drukiem maszynowym, lub czytelnym pismem ręcznym (długopisem lub nieścieralnym atramentem), oferta może mieć także postać wydruku komputerowego.
11. Poprawki muszą być parafowane przez osobę, która podpisała ofertę.
12. **Załączone do oferty dokumenty** muszą być przedłożone w formie oryginałów, bądź kserokopii poświadczonych „za zgodność z oryginałem” przez wykonawcę na każdej zapisanej stronie kserowanego dokumentu. Poświadczenie ”za zgodność z oryginałem” musi zostać sporządzone przez osoby uprawnione, które zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz treścią załączonego odpisu z właściwego rejestru, ewidencji lub pełnomocnictwa mogą skutecznie składać oświadczenia woli w imieniu wykonawcy.
Podpisy złożone przez Wykonawcę powinny być opatrzone czytelnym imieniem i nazwiskiem lub pieczęcią imienną. Uznaje się, że pełnomocnictwo do podpisania oferty obejmuje pełnomocnictwo do poświadczenia za zgodność z oryginałem kopii dokumentów załączanych do oferty. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczony kopii wyłącznie wtedy , gdy złożona przez wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
13. Dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez Wykonawcę.
14. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 3.5.2, składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzające, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości; Dokumenty te powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem składania ofert.

15. Jeżeli w kraju pochodzenia osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 14 zastępuje je się dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju pochodzenia osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania.
16. Wszystkie składane dokumenty winny być aktualne, tj. odzwierciedlać stan faktyczny potwierdzanych w nich okoliczności. Aktualność dokumentu ustalana będzie zgodnie z celem oraz datą wystawienia dokumentu.

3.2. Opis warunków udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

- spełniają warunki udziału w postępowaniu określone w art. 22 ust. 1 ustawy, tj.:
 - 1) posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
 - 2) posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
 - 3) znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;
 - 4) nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.
- złożą oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu zgodnie z załącznikiem do Specyfikacji,

W celu potwierdzenia, że Wykonawca posiada uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności oraz nie podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ustawy, musi przedstawić dokumenty wymienione w pkt 3.4.1. – 3.4.2. Specyfikacji.

Ocena spełniania warunków nastąpi na podstawie złożonych wraz z ofertą dokumentów i oświadczeń. Nie spełnienie warunków udziału w postępowaniu skutkować będzie wykluczeniem z postępowania. Ocena spełniania w/w warunków dokonana zostanie zgodnie z formułą "spełnia-nie spełnia", w oparciu o informacje zawarte w dokumentach i oświadczeniach wyszczególnionych w SIWZ. Z treści załączonych dokumentów winno wynikać jednoznacznie, iż wymienione warunki Wykonawca spełnił. Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożą oświadczeń i dokumentów potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu lub którzy złożą dokumenty zawierające błędy, do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie chyba, że mimo ich uzupełnienia konieczne byłoby unieważnienie postępowania.

3.3. Warunki wymagane w stosunku do treści formularza oferty

Wykonawca powinien sporządzić ofertę zgodnie z treścią formularza załączonego do specyfikacji (załącznik Nr 3).

3.3.1. Oświadczenie o oferowanej cenie za realizację przedmiotu zamówienia

- Zamawiający wymaga, by oferowana cena za realizację zamówienia została przedstawiona w PLN w rozbiciu na: cenę netto, podatek od towarów i usług – VAT oraz cenę brutto
- Ceny, podane w ofercie, będą obowiązywać w okresie trwania całej umowy.
- Wszystkie ceny powinny zawierać ewentualne upusty proponowane przez Wykonawcę (nie dopuszczalne są żadne negocjacje cenowe).
- Wszelkie rozliczenia między zamawiającym a wykonawcą będą prowadzone w PLN.
- Ceny należy podać w PLN /złoty i groszach/.

3.3.2. Oświadczenie o akceptacji terminu realizacji zamówienia

Wykonawca jest obowiązany zaakceptować termin realizacji zamówienia określony w pkt 1.2. Specyfikacji .

3.3.3. Oświadczenie o akceptacji wymagań określających przedmiot zamówienia

Wykonawca jest obowiązany zaakceptować przedstawione przez Zamawiającego wymagania i zakres świadczonych usług określających przedmiot zamówienia. Wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia określono w opisie przedmiotu zamówienia.

3.3.4. Oświadczenie o akceptacji warunków płatności

Zamawiający wymaga, by Wykonawca zaakceptował przedstawione przez Zamawiającego warunki płatności z tytułu realizacji umowy.

3.3.5. Oświadczenie o akceptacji przedstawionych przez Zamawiającego warunków umownych realizacji zamówienia

Wykonawca jest obowiązany zaakceptować przedstawione przez Zamawiającego warunki umowne realizacji zamówienia i zobowiązać się w przypadku wyboru jego oferty do zawarcia umowy na wymienionych warunkach w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego. Treść warunków umownych określają istotne postanowienia umowy załączone do specyfikacji.

3.3.6. Oświadczenie wykonawcy, czy wykona sam zamówienie, czy powierzy wykonanie części zamówienia podwykonawcom

Wykonawca zobowiązany jest do złożenia oświadczenia, czy wykona sam zamówienie, czy powierzy wykonanie części zamówienia podwykonawcom.

3.3.7. Oświadczenie o dokumentach załączonych do oferty

Dla zachowania porządku dokumentów załączanych do oferty wykonawca obowiązany jest o ich wskazanie w formularzu oferty. Będą to dokumenty przewidziane w pkt 3.4. i 3.5. specyfikacji.

3.4. Warunki wymagane w stosunku do treści oświadczeń oraz dokumentów załączanych do formularza oferty

3.4.1. Upoważnienie do występowania w imieniu wykonawcy

Jeżeli w czynnościach dotyczących postępowania wykonawcę zastępuje inna osoba, upoważnienie takie musi być załączone do oferty w oryginale lub poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem kopii.

3.4.2. Oświadczenie o poszczególnych cenach jednostkowych oferowanych licencji

Wykonawca jest obowiązany złożyć oświadczenie o poszczególnych cenach jednostkowych oferowanych licencji zgodnie z załączonym formularzem. Ceny należy podać w złotych i groszach.

3.5. Wykaz dokumentów, jakie mają dostarczyć wykonawcy w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu

W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty następujące oświadczenia i dokumenty :

3.5.1. Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu

Wykonawca jest obowiązany złożyć oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (zgodnie z załącznikiem nr 4 do Specyfikacji).

3.5.2. Dokument stwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej

Dokumentem takim będzie aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej, **wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.**

W przypadku składania oferty przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokument musi być złożony przez każdego wykonawcę.

4.ZASADY ROZPATRYWANIA, OCENY OFERT ORAZ WYBORU OFERTY NAJKORZYSTNIEJSZEJ

4.1. Podstawy wykluczenia wykonawcy z postępowania

1. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się:

- 1) wykonawców, którzy w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem postępowania wyrządzili szkodę nie wykonując zamówienia lub wykonując je nienależycie, a szkoda ta nie została dobrowolnie naprawiona do dnia wszczęcia postępowania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
- 2) wykonawców, w stosunku do których otwarto likwidację lub których upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawców, którzy po ogłoszeniu upadłości zawarli układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli poprzez likwidację majątku upadłego;

- 3) wykonawców, którzy zalegają z uiszczeniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, z wyjątkiem przypadków gdy uzyskali oni przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie, rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;
 - 4) osoby fizyczne, które prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
 - 5) spółki jawne, których wspólnika prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
 - 6) spółki partnerskie, których partnera lub członka zarządu prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
 - 7) spółki komandytowe oraz spółki komandytowo-akcyjne, których komplementariusza prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
 - 8) osoby prawne, których urzędującego członka organu zarządzającego prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
 - 9) podmioty zbiorowe, wobec których sąd orzekł zakaz ubiegania się o zamówienia, na podstawie przepisów o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary;
 - 10) wykonawców, którzy nie spełniają warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 pkt 1-3.
2. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się również wykonawców, którzy:
- 1) wykonywali bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem prowadzonego postępowania lub posługiwali się w celu sporządzenia oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tych wykonawców w postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji; przepisu nie stosuje się do wykonawców, którym udziela się zamówienia na podstawie art. 62 ust. 1 pkt 2 lub art. 67 ust. 1 pkt 1 i 2;
 - 2) złożyli nieprawdziwe informacje mające wpływ na wynik prowadzonego postępowania;
 - 3) nie złożyli oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu lub dokumentów potwierdzających spełnianie tych warunków lub złożone dokumenty zawierają błędy, z zastrzeżeniem art. 26 ust. 3;
 - 4) nie wnieśli wadium, w tym również na przedłużony okres związania ofertą, lub nie zgodzili się na przedłużenie okresu związania ofertą.
3. Ofertę wykonawcy wykluczonego uznaje się za odrzuconą.

4.2. Podstawy do odrzucenia oferty

1. Zamawiający odrzuca ofertę, jeżeli:

- 1) jest niezgodna z ustawą;
- 2) jej treść nie odpowiada treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia;
- 3) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;

- 4) zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia;
- 5) została złożona przez wykonawcę wykluczonego z udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub nie zaproszonego do składania ofert;
- 6) zawiera omyłki rachunkowe w obliczeniu ceny, których nie można poprawić na podstawie art. 88, lub błędy w obliczeniu ceny;
- 7) wykonawca w terminie 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia nie zgodził się na poprawienie omyłki rachunkowej w obliczeniu ceny;
- 8) jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów.

4.3. Ocena ofert

Do oceny ofert zakwalifikowanych jako ważne Zamawiający przyjął kryterium:

cena -100%

Szczegółowe zasady oceny z tytułu kryterium zostały przedstawione poniżej.

Zaokrąglenia w obliczeniach końcowych punktacji – do dwóch miejsc po przecinku.

4.3.1. Kryterium: CENA (100% wagi oceny)

Z tytułu niniejszego kryterium maksymalna ilość punktów wynosi 100.

Oferta o najkorzystniejszej (najniższej) cenie brutto uzyska 100 pkt. Pozostałe ceny obliczone dla badanych ofert zostaną porównane z ofertą o najkorzystniejszej (najniższej) cenie brutto, stosując poniższy wzór:

$$K_m = \frac{C_n}{C_m} \times 100 \text{ pkt}$$

Gdzie: m – oznacza kolejną badaną ofertę,
 K_m – oznacza wynik oceny kolejnej badanej oferty w zakresie kryterium ceny
 C_n – oznacza najkorzystniejszą (najniższą) cenę brutto badanej oferty,
 C_m – oznacza cenę brutto kolejnej badanej oferty.

4.3.2. Ocena łączna

Dla każdej oferty wyniki oceny z tytułu kryterium zostaną obliczone według poniższego wzoru.

$$O = K_m \times X \times W_c$$

Gdzie: O – oznacza ocenę łączną oferty
 K_m – oznacza wynik oceny kolejnej badanej oferty w zakresie kryterium ceny,
 X – oznacza niezmienną liczbę członków Komisji przetargowej biorących udział w ocenie,
 W_c - oznacza wagę oceny kryterium.

4.4. Wybór oferty najkorzystniejszej

Zamawiający wybierze ofertę, która uzyska najwyższą ilość punktów zgodnie z wzorem określonym w pkt 4.3.2.

4.5. Ponowny wybór oferty w razie nieuzasadnionej odmowy podpisania umowy

Jeżeli wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego lub nie wnosi wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy, Zamawiający może wybierać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny, chyba że zachodzą przesłanki, o których mowa w art. 93 ust. 1 ustawy.

4.6. Unieważnienie postępowania

1. Zamawiający unieważnia postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli:

- 1) nie złożono żadnej oferty nie podlegającej odrzuceniu albo nie wpłynął żaden wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu od wykonawcy nie podlegającego wykluczeniu;
- 2) cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę, którą zamawiający może przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia;

- 3) w przypadkach, o których mowa w art. 91 ust. 5, zostały złożone oferty dodatkowe o takiej samej cenie;
 - 4) wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że prowadzenie postępowania lub wykonanie zamówienia nie leży w interesie publicznym, czego nie można było wcześniej przewidzieć;
 - 5) postępowanie obarczone jest wadą uniemożliwiającą zawarcie ważnej umowy w sprawie zamówienia publicznego.
2. O unieważnieniu postępowania o udzielenie zamówienia zamawiający zawiadamia równocześnie wszystkich wykonawców, którzy:
- 1) ubiegali się o udzielenie zamówienia – w przypadku unieważnienia postępowania przed upływem terminu składania ofert,
 - 2) złożyli oferty – w przypadku unieważnienia postępowania po upływie terminu składania ofert – podając uzasadnienie faktyczne i prawne.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Nazwa oprogramowania	Liczba licencji/typ
Internet Application Serwer EE CPU	6 CPU
Internet Application Serwer SE CPU	5 CPU
Oracle Database EE CPU	1 CPU
Oracle Database Standard Edition migracja do 2 CPU	2 CPU
Oracle Database Standard Edition migracja (minus 40 NUP)	40 NUP
Partitioning	2 CPU

ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY NR

Zawarta dnia _____ 2007 r. w Warszawie pomiędzy;

Narodowym Funduszem Zdrowia - Centrala

z siedzibą w Warszawie, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa NIP 107-00-010-57, reprezentowanym przez:

..... – Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia

zwanym dalej „Zamawiający”

a

.....

reprezentowaną przez:

.....

zwaną dalej „Wykonawca”

§1

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest:
 - a) udzielenie przez Wykonawcę Zamawiającemu licencji na oprogramowanie Oracle, zwanych dalej licencjami, wskazanych w załączniku nr 1,
 - b) zapewnienie świadczenia Asysty Technicznej i Konserwacji na licencje określone w pkt. a) na okres od dnia zawarcia do dnia 31.05.2008 r., w zakresie określonym w załączniku nr 2,
2. Termin wykonania umowy w zakresie określonym w ust. 1 pkt a ustala się na od dnia podpisania umowy.

§2

1. Wykonawca udziela bezterminowej, niewyłącznej i nieprzenaszalnej licencji na korzystanie z oprogramowania, o którym mowa w załączniku nr 1.
2. Licencja, o której mowa w ust. 1 stanowi prawo do korzystania z oprogramowania, w zakresie, o którym mowa w art. 74 ust. 4 ustawy o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, na następujących polach eksploatacji:
 - a) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia oprogramowania w całości lub w części dowolnymi środkami i w jakiegokolwiek formie,
 - b) zwielokrotniania w zakresie, w którym jest to niezbędne dla wprowadzania, wyświetlania, dostosowania, przechowywania oprogramowania dla własnych potrzeb Zamawiającego, zgodnie z jego charakterem i przeznaczeniem, dokumentacją techniczną, użytkową i warunkiem niniejszej Umowy.
3. W terminie od dnia zawarcia niniejszej umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu certyfikat potwierdzający udzielenie licencji, o których mowa w ust. 1

§3

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi Asysty Technicznej, w odniesieniu do programów Oracle wymienionych w Załączniku nr 1, w następującym zakresie:
 - 1) Prawo do aktualizacji oprogramowania oraz wsparcie w korzystaniu z produktów (ang. *Software Updates License & Support*):
 - a) prawo do zamawiania nowych wersji oprogramowania, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych, bez dodatkowych opłat licencyjnych.

- b) świadczenie pomocy technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej (poprzez *MetaLink*) lub telefonicznej, w dni robocze w godzinach 9:00-17:00 w języku polskim przez dział Asysty Technicznej Oracle Polska oraz przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu poprzez bezpłatne połączenia telefoniczne AT&T,
 - c) zapewnienie elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych Oracle, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu – *MetaLink* <http://metalink.oracle.com>
2. Zasady świadczenia usług Asysty Technicznej określa Załącznik nr 2 do Umowy.
 3. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia nośników, na których zapisane są najnowsze, udoskonalone, rozpowszechniane wersje programów, o których mowa w ust. 1 pkt. 1 niniejszego paragrafu, w terminie do 30 dni liczonych od daty otrzymania przez Wykonawcę zapotrzebowania Zamawiającego na wskazaną przez Zamawiającego wersję programu. Zapotrzebowanie musi zostać złożone przez Zamawiającego w formie pisemnej, lub poprzez *MetaLink*.
 4. W przypadku stwierdzenia w okresie gwarancji defektu nośnika, na którym dostarczono oprogramowanie, Wykonawca bezpłatnie wymieni taki nośnik na nowy, wolny od wad w terminie 7 dni od dnia powiadomienia o takiej wadzie za pomocą telefonu na nr: i faksem na nr
 5. Wykonawca gwarantuje, że Asysta Techniczna świadczona będzie w sposób należyty i profesjonalny zgodnie ze standardami obowiązującymi w branży informatycznej, a niniejsza gwarancja jest ważna przez okres 90 dni od wykonania usług Asysty Technicznej i Konserwacji.
 6. Do bezpośrednich kontaktów roboczych w zakresie prawidłowej realizacji umowy strony wyznaczają:
 - a)
 - b)

§4

1. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu, o którym mowa w § 2 ust. 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,2 % wynagrodzenia brutto o którym mowa w § 5 ust. 1 za każdy dzień zwłoki nie więcej jednak niż 10 % wartości umowy. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącenia naliczonej kary umownej z przysługującej Wykonawcy należności wynikającej z wystawionej faktury na co Wykonawca wyraża zgodę.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 3 ust. 3 Zamawiającemu przysługuje prawo obciążenia Wykonawcy karą umowną w wysokości 100 zł za każdy dzień opóźnienia tego terminu. W takim przypadku kara umowna jest naliczana odrębnie dla każdej wersji programu wskazanej w zapotrzebowaniu Zamawiającego, niedostarczonej w terminie.
3. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 3 ust. 4 Zamawiającemu przysługuje prawo obciążenia Wykonawcy karą umowną w wysokości 50 zł za każdy dzień opóźnienia tego terminu.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego karę umowną.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącenia naliczonej kary umownej i odszkodowania z przysługującego Wykonawcy wynagrodzenia wynikającego z wystawionej faktury na co Wykonawca wyraża zgodę.

§5

1. Całkowita wartość zamówienia wynosizł netto (słownie:), powiększona o należny podatek VAT w wysokości 22%, co daje kwotę zł brutto (słownie brutto:),
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, składa się z:
 - 1) Opłata za licencję na oprogramowanie wymienione w §1 ust. 1 pkt. a) obejmująca zakres uprawnień Zamawiającego określony w §2 niniejszej umowy wynosi zł netto (słownie:), powiększona o należny podatek VAT w wysokości 22%, co daje kwotę zł brutto (słownie:).
 - 2) Opłata za Asystę Techniczną i Konserwację wymienioną w §1 ust. 1 pkt. b) niniejszej umowy wynosi zł netto (słownie:), powiększona o należny podatek VAT w wysokości 22%, co daje kwotę zł brutto (słownie:).

3. Zamawiający dokona płatności w ciągu 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury, za nabywane, na podstawie niniejszej umowy licencji, po dostarczeniu Zamawiającemu certyfikatu, o którym mowa w § 2 ust 3.
4. Zapłata wynagrodzenia z tytułu zakupu usług Asysty Technicznej i Konserwacji nastąpi w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury po zakończeniu świadczenia usługi.

§ 6

1. Strony nie odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane siłą wyższą.
2. Siłą wyższą w rozumieniu niniejszej Umowy są zdarzenia zewnętrzne, nadzwyczajne, niezależne od Stron, których nie dało się przewidzieć przed podpisaniem niniejszej Umowy.
3. Strony zobowiązują się do wzajemnego niezwłocznego powiadamiania się o zaistnieniu siły wyższej.

§ 7

1. W związku z wykonywaniem niniejszej Umowy Strony mogą mieć dostęp do informacji poufnych drugiej Strony („informacje poufne”). Informacje poufne ograniczone są do warunków i cen podanych w niniejszej Umowie oraz wszystkich informacji wyraźnie oznaczonych jako poufne.
2. Zobowiązanie dotyczące zachowania poufności nie odnosi się do informacji, które:
 - a) były w zgodnym z prawem posiadaniu drugiej Strony przed ich ujawnieniem i nie zostały uzyskane przez drugą stronę w sposób pośredni lub bezpośredni od Strony ujawniającej;
 - b) są lub staną się powszechnie znane bez winy lub zaniedbania Strony, która je otrzymała;
 - c) zostały zgodnie z prawem ujawnione drugiej Stronie przez inną osobę bez obowiązku zachowania poufności;
 - d) zostały opracowane niezależnie przez którąkolwiek Stronę;
 - e) zostały ujawnione w zakresie wymaganym przez prawo.
3. Zobowiązania dotyczące zachowania poufności pozostają w mocy zarówno w trakcie wykonywania niniejszej Umowy jak i w ciągu 3 lat od daty otrzymania informacji poufnych. Strony zobowiązują się do wykorzystywania informacji poufnych jedynie w celu wykonywania niniejszej Umowy i nie ujawniania informacji poufnych, za wyjątkiem wymogów prawnych, osobom trzecim bez względu na formę ich przekazania. Strony podejmą wszelkie możliwe kroki aby informacje poufne nie były udostępniane osobom trzecim zarówno przez pracowników Stron jak i ich agentów z naruszeniem warunków niniejszej Umowy.

§ 8

1. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 7 dni od stwierdzenia nienależytego jej wykonania. Warunkiem odstąpienia od umowy jest uregulowanie należności za okres do stwierdzenia nienależytego wykonania.
2. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.
3. Wierzytelności przysługujące z tytułu realizacji niniejszej umowy nie podlegają przenoszeniu na osoby trzecie bez zgody Zamawiającego.

§ 9

W przypadku powstania ewentualnych rozbieżności lub wątpliwości interpretacyjnych pomiędzy treścią niniejszej umowy a treścią innych załączników pierwszeństwo stosowania i rozstrzygające znaczenie ma treść niniejszej umowy

§ 10

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy „Prawo zamówień publicznych”.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją niniejszej Umowy Strony będą starały się rozstrzygnąć polubownie. W przypadku jeżeli rozstrzygnięcie sporu na drodze polubownej okaże się niemożliwe, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla Zamawiającego.
4. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

5. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Zasady świadczenia usług asysty technicznej

INFORMACJE OGÓLNE

O ile nie podano inaczej, niniejsze Zasady świadczenia usług asysty technicznej dotyczą asysty technicznej do wszystkich serii produktów Oracle. Niniejsze Zasady świadczenia usług asysty technicznej mogły być w poprzednich umowach zawieranych przez firmę PeopleSoft określane jako „Warunki świadczenia usług asysty technicznej do oprogramowania”, a w poprzednich umowach zawieranych przez firmę Siebel jako „Strategia świadczenia usług utrzymania”.

Określenia „Państwo” i „Państwa” 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 dotyczącym poziomów tej asysty są świadczone wyłącznie w przypadku licencjonowanych programów.

Usługi asysty technicznej są świadczone w przypadku problemów (włączając w to problemy spowodowane przez Państwa), które występują w aktualnie objętych asystą techniczną wersjach licencjonowanego programu Oracle, uruchamianego bez zmian, na sprzęcie, z bazą danych i pod kontrolą systemu operacyjnego o właściwej konfiguracji, zgodnie z zaleceniami zawartymi w Państwa zamówieniu lub w dokumentacji programu. Informacje o wersjach programów Oracle i obsługiwanych platformach są dostępne za pośrednictwem jednego z pięciu oferowanych przez Oracle internetowych systemów obsługi klienta: (i) Customer Connection (dla programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne oraz JD Edwards World), (ii) SupportWeb (dla programów firmy Siebel), (iii) MetaSolv (dla programów MetaSolv), (iv) WebSRTS (dla programów SPL Worldgroup) oraz (v) OracleMetaLink (dla wszystkich innych programów Oracle).

Oracle zapewni asystę techniczną zgodnie z zasadami ochrony danych, które są dostępne pod adresem <http://www.oracle.com/html/privacy.html>.

Oracle może wprowadzić zmiany w niniejszych zasadach świadczenia usług asysty technicznej; zakres świadczonych usług nie ulegnie jednak istotnemu zmniejszeniu w okresie ich świadczenia (określonym poniżej).

Wprowadzone zmiany znajdują Państwo w załączonym dokumencie [Zestawienie zmian](#) (*Statement of Changes*) (PDF).

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

Oplaty za usługi asysty technicznej

Oplaty za usługi asysty technicznej wnosi się co roku, przed rozpoczęciem okresu świadczenia usług, chyba że stwierdzono inaczej we właściwym dokumencie zamówienia lub w umowie dotyczącej zasad finansowania lub regulowania płatności zawartej z firmą Oracle lub jednym z jej podmiotów stowarzyszonych. Do uwierzytelnienia zamówienia asysty technicznej w firmie Oracle wymagane jest Państwa zobowiązanie zapłaty (np. zlecenie zakupu, faktyczna wpłata lub inna przyjęta metoda płatności). Faktura zostanie wystawiona dopiero po otrzymaniu od Państwa zobowiązania zapłaty. Zostanie ona wysłana na jeden wskazany przez Państwa 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 Państwa dokumentu zamówienia, chyba że w tym dokumencie stwierdzono inaczej. Jeśli zamówienie złożono za pośrednictwem sklepu Oracle Store, nabiera ono mocy w dniu jego akceptacji przez firmę Oracle. Jeśli w dokumencie zamówienia nie stwierdzono inaczej, warunki świadczenia usług asysty technicznej, łącznie z cenami, odnoszą się do okresu 12 miesięcy (zwanego dalej „okresem świadczenia usług”). Usług asysty technicznej zamówionych na okres świadczenia usług nie można anulować, nie można również uzyskać zwrotu dotyczących ich opłat. Firma Oracle nie jest zobowiązana do udzielania asysty technicznej po zakończeniu okresu świadczenia usług, o ile umowa dotycząca asysty technicznej nie zostanie przedłużona w dniu wygaśnięcia lub wcześniej.

Pakiet licencji

Pakiet licencji składa się z (i) wszystkich posiadanych przez Państwa licencji na program, (ii) licencji na programy zawierające ten sam kod źródłowy*, (iii) licencji na programy, które obejmują opcję lub program Enterprise Manager określoną w cenniku (np. Database Enterprise Edition i Enterprise Edition Options; Database Enterprise Edition i Diagnostics Pack; Purchasing i Purchasing Options) oraz (iv) licencji na programy, które zawierają moduł samoobsługi wymieniony w cenniku (np. Human Resources i Self-Service Human Resources (Kadry i Kadry — samoobsługa)). Definicja pakietu licencji nie obejmuje licencji na tworzenie oprogramowania i licencji demonstracyjnych dostępnych w ramach programu dla partnerów Oracle Partner Network lub za pośrednictwem serwisu internetowego Oracle Technology Network.

* Programy zawierające ten sam kod źródłowy to:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One i Personal Edition; oraz
- Application Server Enterprise Edition, Application Server Standard Edition i Application Server Java Edition.

Zgodność poziomów usług

W przypadku zakupu usług asysty technicznej wszystkie licencje w danym pakiecie muszą być objęte tym samym poziomem tych usług (np. Podstawowymi usługami asysty technicznej *'Software Update License & Support'* lub nie podlegać asyście technicznej), z wyjątkiem przypadków opisanych poniżej. Nie mogą Państwo objąć usługami asysty technicznej tylko części licencji wchodzących w skład pakietu — pakiet licencji musi zostać zmniejszony przez rezygnację z licencji nieobjętych usługami asysty technicznej. Rezygnację z licencji muszą Państwo udokumentować na piśmie.

Wznowienie usług asysty technicznej Oracle

W przypadku gdy usługi asysty technicznej wygasły 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 na stronach sklepu Oracle Store (zwanej dalej „zniżką standardową”) obowiązującej w momencie wznowienia, jeśli nie wykupiono tych usług 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. Z chwilą oszacowania opłaty za wznowienie, za dodatkową opłatą obliczoną na podstawie długości okresu, w którym licencjonowany program nie był objęty asystą (zwaną dalej „opłatą za dalsze usługi asysty technicznej” (*go-forward support fee*)), można wykupić usługi asysty technicznej na rok od daty wznowienia. 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 zniżkę standardową obowiązującą w momencie wznowienia. Jeśli okres od wygaśnięcia umowy na usługi asysty technicznej jest równy 6 miesięcy lub dłuższy, opłata za dalsze usługi asysty technicznej jest obliczana na podstawie ostatnio wniesionej opłaty za te usługi. Jeśli usługi asysty technicznej nie są wznowiane dla całego pakietu licencji lub jeśli usługi te są wznowiane dla części licencji z danego dokumentu zamówienia, to mają zastosowanie zasady określone w rozdziałach „Pakiet licencji”, „Zgodność poziomów usług” i ustalanie cen po rezygnacji z części licencji lub po obniżeniu poziomu usług”. W przypadku opłaty za wznowienie oraz opłaty za dalsze usługi asysty technicznej stosowane są odpowiednie korekty z tytułu wznowienia.

Ustalanie cen po rezygnacji z części licencji lub po obniżeniu poziomu usług

Ceny usług asysty technicznej wynikają z poziomu świadczonych usług i liczby licencji, dla których zamówiono te usługi. W przypadku rezygnacji z części licencji zamówionych jednym zamówieniem lub obniżenia poziomu usług, cena za usługi asysty technicznej dla pozostałych licencji z tego zamówienia będzie ustalana zgodnie z cennikiem Oracle na te usługi obowiązującym w momencie rezygnacji lub obniżenia poziomu, po odliczeniu odpowiedniej zniżki standardowej. Cena ta nie może być jednak wyższa od poprzednich opłat za usługi asysty technicznej wniesionych za pozostałe licencje i za licencje, z których zrezygnowano lub których nie objęto asystą. Jeśli w zamówieniu na licencje, z części których zrezygnowano, ustalono stałe ceny dla dodatkowych licencji, ceny usług asysty technicznej dla wszystkich licencji zamówionych po tych stałych cenach będą ustalone zgodnie z cennikiem Oracle na te usługi obowiązującym w momencie rezygnacji, po odliczeniu zniżki standardowej.

Niestandardowe Pakiety Aplikacji

Nie można zmieniać usług asysty technicznej dla pojedynczego modułu programu w ramach niestandardowego pakietu aplikacji.

Programy nieobjęte usługami asysty technicznej

Klienci korzystający z programów nieobjętych asystą techniczną nie otrzymują aktualizacji, wersji serwisowych ani programów korygujących. Nie przysługują im także pomoc telefoniczna ani żadne inne formy usług asysty technicznej do programów nieobjętych asystą. Do aktualizacji programów nieobjętych asystą techniczną nie wolno wykorzystywać ani pakietów dysków CD ani programów zakupionych czy pobranych przez Internet do testów, w celu wykorzystania z innymi programami objętymi asystą techniczną lub jako nośnik zastępczy.

Osoby do kontaktów technicznych

Wyznaczeni przez Państwa pracownicy są jedynymi osobami uprawnionymi do kontaktów technicznych między Państwa firmą i OSS w sprawach asysty technicznej do programów. Zgodnie z zalecanym standardem jako osoby do kontaktów technicznych należy wyznaczać odpowiednio przeszkolonych pracowników Państwa firmy. Takie szkolenie powinno obejmować podstawowe szkolenie ze znajomości produktów oraz, w razie potrzeby, dodatkowe szkolenie dostosowane do określonej roli lub fazy wdrożenia, specjalistycznych zastosowań produktów i/lub migracji. Wybrane osoby do kontaktów technicznych powinny dobrze znać oprogramowanie i środowisko Oracle, aby były pomocne w rozwiązywaniu problemów z systemem oraz w analizowaniu i usuwaniu zgłaszanych problemów technicznych wspólnie z firmą Oracle. Po wysłaniu zgłoszenia serwisowego osoba do kontaktów technicznych powinna wiedzieć, na czym polega zaistniały problem i umieć go odtworzyć, aby ułatwić firmie Oracle proces diagnozowania i klasyfikowania problemów. W celu uniknięcia zakłóceń w świadczeniu usług

asysty technicznej, są Państwo zobowiązani do zawiadomienia OSS o przekazaniu obowiązków osoby do kontaktów technicznych innemu pracownikowi.

W przypadku zamówienia Podstawowych usług asysty technicznej (*Software Update License & Support*) mogą Państwo 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 tys. USD netto w przeliczeniu na jeden pakiet licencji wpłacana z tytułu opłat za usługi asysty technicznej upoważnia Państwa do wyznaczenia dodatkowych dwóch (2) głównych i czterech (4) rezerwowych osób do kontaktów technicznych. Główna osoba do kontaktów technicznych będzie odpowiedzialna (i) za nadzorowanie Państwa zgłoszeń serwisowych oraz (ii) za opracowywanie i wdrażanie rozwiązań problemów w Państwa przedsiębiorstwie lub instytucji. 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 Państwa osoby do kontaktów technicznych oraz może zalecić konkretne szkolenia w celu uniknięcia dokonywania zgłoszeń serwisowych, którym takie szkolenie pozwoliłoby zapobiec.

Aktualizacje programów

„Aktualizacja” oznacza kolejną wersję programu, udostępnioną przez firmę Oracle ogółowi klientów, dostarczaną Państwu w ramach licencji na ten program bez dodatkowych opłat licencyjnych, poza ewentualnym pokryciem kosztów dostawy, o ile zamówili Państwo usługi asysty technicznej obejmujące prawo do aktualizacji oprogramowania dla tych licencji na odpowiedni okres. Do aktualizacji nie zalicza się żadnych wersji, opcji ani przyszłych programów, na które Oracle udziela odrębnych licencji. Aktualizacje są dostarczane w miarę ich udostępniania i Oracle nie ma obowiązku opracowywać w przyszłości nowych programów lub funkcji.

W przypadku programów firmy Siebel wszelkie udostępniane aktualizacje będą Państwu dostarczane lub udostępniane do pobrania. W przypadku dostarczania aktualizacji otrzymają Państwo jedną kopię aktualizacji przesłaną do jednego wskazanego miejsca wysyłki, jeśli wykupili Państwo Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*), Standardowe usługi asysty technicznej (*Standard Support*) lub Obsługę uaktualnieniową (*Upgrade Service*) oraz jedną kopię aktualizacji dla każdego dodatkowego regionu, jeśli wykupili Państwo Usługi asysty dla wielu regionów (*Multiple Region Support*). Państwo są odpowiedzialni za skopiowanie i zainstalowanie aktualizacji.

W przypadku wszystkich innych programów firmy Oracle wszelkie udostępniane aktualizacje będą Państwu dostarczane lub udostępniane do pobrania. W przypadku dostarczania aktualizacji otrzymają Państwo jedną kopię aktualizacji dla każdego obsługiwanego systemu operacyjnego, dla którego zostały zamówione licencjonowane programy. Państwo są odpowiedzialni za skopiowanie i zainstalowanie aktualizacji.

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 usługi:

- Podstawową asystę techniczną (*Premier Support*) — określenie to odnosi się do pierwszych pięciu lat podstawowych usług asysty technicznej (usługi te określane są również, m.in. na dokumentach zamówień, jako Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*));
- 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 części opisującej poziomy asysty technicznej Oracle.

Jeśli są oferowane, usługi Podstawowej asysty technicznej są ogólnie dostępne przez pięć lat od daty ukazania się danej wersji 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.

Usługi asysty technicznej mogą być ewentualnie rozszerzone o usługę Ciągłej asysty technicznej. Usługa ta będzie świadczona przez cały czas utrzymywania przez Państwa asysty technicznej do licencji Oracle.

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

Uwagi:

1. Zasady Bezterminowej asysty technicznej nie dotyczą programów ContextMedia, MetaSolv, Notiva, Sigma Dynamics i Stellent 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 Państwa asysty technicznej do tych programów.
3. Aktualizacje związane z podatkami i zmiany dostosowawcze* będą udostępniane przez okres do sześciu (6) lat od ukazania się objętego licencją oprogramowania w przypadku programów PeopleSoft Enterprise i JD Edwards EnterpriseOne i dopóty, dopóki firma IBM zapewnia asystę techniczną do serwerów iSeries, oraz nie krócej niż do 2013 r. w przypadku programów JD Edwards World. Skrypty rozszerzające, nowe programy korygujące i poprawki do najnowszej wersji będą udostępniane przez okres do pięciu (5) lat od ukazania się objętego licencją oprogramowania w przypadku programów PeopleSoft Enterprise i JD Edwards EnterpriseOne i dopóty, dopóki firma IBM zapewnia asystę techniczną do serwerów iSeries, oraz nie krócej niż do 2013 r. w przypadku programów JD Edwards World A7.3 i A8.1. Skrypty rozszerzające do programów JD Edwards World A7.3 i A8.1 są dostępne dla programów PeopleSoft World A5.2, A6.1 i A7.2.

*Aktualizacje związane z podatkami i zmiany dostosowawcze oznaczają aktualizacje mające na celu dostosowanie do zmian podatkowych i/lub przepisów wykonawczych, udostępniane z reguły licencjobiorcom oprogramowania PeopleSoft, o ile są one osiągalne.

4. Oferowany przez firmę Oracle program PeopleTools, który zakupiono w powiązaniu z dowolną wersją aplikacji, będzie objęty asystą techniczną przez cały czas utrzymywania asysty technicznej do tej aplikacji. Poprawki do programu PeopleTools są dostarczane w wersjach uzupełniających i programach korygujących; programy korygujące są udostępniane jedynie do bieżącej wersji uzupełniającej. Programy korygujące do wersji uzupełniającej programu PeopleTools są opracowywane, gdy wersja ta staje się powszechnie dostępna i będą objęte asystą techniczną jeszcze przez krótki czas po ukazaniu się kolejnej wersji uzupełniającej.

W celu korzystania z asysty technicznej może być konieczne zainstalowanie wersji uzupełniającej użytkowanego programu PeopleTools, aby zachować zgodność z wersjami technologii innych producentów objętymi asystą techniczną ze strony dostawców takich zewnętrznych produktów.

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

* Poprzednio Retek, ProfitLogic i 360 Commerce.

6. W przypadku klientów objętych usługą asysty technicznej opłata za usługi Przedłużonej asysty technicznej dla bazy danych Oracle9i Database Release 9.2 nie będzie pobierana w okresie od 1 sierpnia 2007 do 31 lipca 2008 r. W tym okresie klienci będą mieć dostęp do ogólnodostępnych poprawek i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym bez dodatkowych opłat poza opłatami za Podstawowe usługi asysty technicznej (lub za dowolną inną ofertę usług, która zastąpi Podstawowe usługi asysty technicznej). Od dnia 1 sierpnia 2007 r. poprawki i aktualizacje programów korygujących o znaczeniu krytycznym będą dostępne wyłącznie dla produktu Oracle Database w wersji 9.2.0.8.

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 prawo do zaprzestania świadczenia takich usług w przypadku niektórych wersji programów. Nie dotyczy to wersji programów objętych Podstawową asystą techniczną w ramach zasad Bezterminowej asysty technicznej zapewnianej przez firmę Oracle. Jeśli Oracle zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej w przypadku programu firmy Siebel, zostaną Państwo powiadomieni o tym fakcie bezpośrednio przez dział 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*, Customer Connection, SupportWeb, MetaSolv oraz WebSRTS. Informacje o zaprzestaniu świadczenia usług asysty technicznej mogą ulec zmianie. W razie potrzeby firma Oracle udostępni zaktualizowane informacje na ten temat w serwisach internetowych Oracle *MetaLink*, Customer Connection, SupportWeb, MetaSolv oraz WebSRTS.

Asysta techniczna pierwszej i drugiej linii

Zgodnie z zalecanym standardem, powinni Państwo wdrożyć i utrzymywać w swojej firmie rozwiązania organizacyjne i procesy, które umożliwią Państwu 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 nie zdołają Państwo zdiagnozować problemów z programami objętymi asystą techniczną, powinni Państwo skontaktować się z firmą Oracle w celu uzyskania „Asysty technicznej drugiej linii” (*Second Line Support*). Powinni Państwo podjąć uzasadnione ekonomicznie działania w celu zapewnienia firmie Oracle dostępu niezbędnego do zapewnienia Asysty technicznej drugiej linii (np. dostępu do plików repozytorium, plików dziennika lub ekstraktów z bazy danych). Firma Oracle nie gwarantuje skuteczności wyżej opisanych usług asysty technicznej, jeśli nie zapewnią Państwo takiego dostępu w sytuacji, gdy Oracle tego zażąda.

Asysta techniczna drugiej linii powinna obejmować m.in.: (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 programy te realizowały zgodnie ze wszystkimi istotnymi założeniami wszystkie funkcje opisane w odpowiedniej dokumentacji.

Firma Oracle może dokonywać przeglądu zgłoszeń serwisowych dokonywanych przez Państwa osoby do kontaktów technicznych oraz może zalecić konkretne zmiany rozwiązań organizacyjnych i procesów w celu wspomoczenia Państwa w zakresie wdrożenia powyższych zalecanych standardów.

Warunki świadczenia usług asysty technicznej w przypadku programów PeopleSoft i JD Edwards

Aby korzystać z usług asysty technicznej, muszą Państwo używać objętego asystą środowiska, czyli odpowiednich aplikacji i platform. Jeśli dostawca przestanie świadczyć usługi asysty technicznej dla danego produktu, konieczne może być dokonanie przez Państwa aktualizacji konfiguracji platformy sprzętowej, bazy danych i 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 „[Wersje aplikacji PeopleSoft Enterprise i JD Edwards EnterpriseOne](#)” (*Release Types for PeopleSoft Enterprise and JD Edwards EnterpriseOne Applications*) (PDF).

POZIOMY USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ ORACLE

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

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

- aktualizacje programów, poprawki, ostrzeżenia o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacje programów korygujących o znaczeniu krytycznym;
- aktualizacje związane z podatkami, aktualizacje prawne i dostosowawcze;
- skrypty rozszerzające;
- certyfikację dla większości nowych produktów/wersji produktów innych firm;
- ważniejsze wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje serwisowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisów Oracle *MetaLink*, Customer Connection, SupportWeb, MetaSolv lub WebSRTS* (całodobowych internetowych systemów obsługi klienta działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy.

* W przypadku programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne lub JD Edwards World internetowa asysta techniczna jest zapewniana przez serwis Customer Connection. W przypadku technologii i aplikacji firmy Siebel internetowa asysta techniczna jest zapewniana przez serwis SupportWeb. W przypadku programów MetaSolv internetowa asysta techniczna jest zapewniana przez serwis MetaSolv. W przypadku programów SPL Worldgroup internetowa asysta techniczna jest zapewniana przez serwis WebSRTS. W przypadku wszystkich pozostałych programów Oracle internetowa asysta techniczna jest zapewniana przez serwis OracleMetaLink.

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

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

Informacje o wersji posiadanej przez Państwa zawiera diagram Oracle Retail w dokumencie pt. „[Zasady Bezterminowej asysty technicznej do aplikacji i technologii serwerowych](#)” (*Lifetime Support Policy: Coverage for Applications & Server Technologies*) (PDF).

Usługi asysty technicznej dla produktów Enterprise Linux

Od 25 października 2006 r. firma Oracle zaoferuje 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” (*Enterprise Linux Support Policies*), dostępnym pod adresem: <http://www.oracle.com/support/collateral/enterprise-linux-support-policies.pdf>.

Obsługa priorytetowa (Priority Service)

Obsługa priorytetowa (*Priority Service*) jest świadczona w przypadku wszystkich 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 poziomie ważności, lecz 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 zgodnie z następującymi wytycznymi:
 - personel Oracle zareaguje na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 1 w ciągu 1 godziny (całodobowa obsługa dostępna we wszystkie dni tygodnia);
 - personel Oracle zareaguje na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 2 w ciągu 2,5 godziny (w lokalnych godzinach pracy);
 - personel Oracle zareaguje na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 3 w następnym lokalnym dniu roboczym;
 - personel Oracle zareaguje na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 4 w następnym lokalnym dniu roboczym;
- wewnętrzne przekazywanie problemów o poziomie ważności 1 i 2 na wyższy poziom kompetencji w ustalonych przedziałach czasowych;
- oddelegowanego kierownika serwisu Oracle, który odpowiada za pomoc w zarządzaniu zgłoszeniami serwisowymi oraz dokonuje oceny usług;
- priorytetową reakcję zespołu ds. Rozwoju Produktów firmy Oracle na zgłoszenia serwisowe, których celem jest rozwiązanie problemu spowodowanego przez błąd w produkcji;
- całodobowy dostęp do portalu internetowego dla poszczególnych klientów we wszystkie dni tygodnia;
- ocenę usług raz na kwartał;
- sesje zapoznawcze (z nagrania);
- priorytetowy dostęp do imprez sponsorowanych przez Oracle udostępnianych klientom korzystającym z Obsługi priorytetowej;
- dostęp do comiesięcznych konferencji internetowych z udziałem kierownictwa firmy Oracle i/lub ekspertów technicznych ds. produktów Oracle;
- odbywające się co kwartał czaty na żywo z udziałem ekspertów technicznych ds. produktów Oracle i/lub kierownictwa firmy Oracle, dostępne wyłącznie dla klientów korzystających z Obsługi priorytetowej.

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 wznawiania. Opcja Obsługi priorytetowej jest dostępna tylko dla wybranych 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 w pakietach po 10 zgłoszeń serwisowych dotyczących jednego serwera. Jest ona dostępna przez cały okres świadczenia usług Podstawowej asysty technicznej dla Państwa licencji Oracle. 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 zechcą Państwo zakupić Podstawowe usługi asysty technicznej, będą one podlegać zasadom wznawiania usług obowiązującym w firmie Oracle w momencie wznowienia. 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;
- Pakiet Oracle Application Server Support: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Java Edition.

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. W momencie zakończenia obsługi ostatniego zgłoszenia serwisowego wygasa także prawo dostępu do serwisu internetowego Oracle*MetaLink*. Od liczby dostępnych zgłoszeń serwisowych nie zostaną odjęte zgłoszenia, których celem jest rozwiązanie problemu spowodowanego przez błąd w produkcji. Asysta techniczna przy incydentach z serwerem obejmuje:

- dostęp do serwisu Oracle*MetaLink* (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 (*JDeveloper Support*)

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

Asysta techniczna do programu Oracle Database Lite RDBMS (*Oracle Database Lite RDBMS Support*)

Usługa asysty technicznej do programu Oracle Database Lite RDBMS (*Oracle Database Lite RDBMS Support*) jest dostępna do programu Oracle Database Lite RDBMS pobranego z serwisu Oracle Technology Network (OTN) lub serwisu Oracle Electronic Product Delivery (EPD). Usługa ta obejmuje:

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

Pakiety zgłoszeń serwisowych (*Service Request Packages*)

Pakiety zgłoszeń serwisowych (*Service Request Packages*) są dostępne dla partnerów Oracle Partner Network. Pakiety te obejmują asystę techniczną udzielaną przez Internet w pakietach po 10 lub 25 zgłoszeń serwisowych. Usługa ta nie obejmuje uaktualnień i jest dostępna tylko dla wybranych programów. Dostępność usługi można sprawdzić, kontaktując się Centrum Obsługi Serwisowej OPN (<http://partner.oracle.com/>).

Pakiety zgłoszeń serwisowych (*Service Request Packages*) są ważne przez rok od daty zakupu — wraz z upływem tego terminu niewykorzystane zgłoszenia serwisowe tracą ważność. W momencie zakończenia obsługi ostatniego zgłoszenia serwisowego wygasa także uczestnictwo w programie Oracle Partner Network oraz dostęp do dokumentacji dotyczącej obsługi zgłoszeń serwisowych.

Przedłużona asysta techniczna (*Extended Support*)

Po wygaśnięciu usługi Podstawowej asysty technicznej (*Premier Support*) dla niektórych programów Oracle może zostać udostępniona usługa Przedłużonej asysty technicznej (*Extended Support*). O ile usługa Przedłużonej asysty technicznej znajduje się w ofercie, jest z reguły dostępna przez trzy lata od wygaśnięcia okresu świadczenia usługi Podstawowej asysty technicznej i tylko dla ostatniej wersji zestawu programów korygujących do programu.

W ramach Przedłużonej asysty technicznej programy będą objęte ograniczonymi Podstawowymi usługami asysty technicznej, w których skład wchodzi:

- aktualizacje programów, poprawki, ostrzeżenia o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacje programów korygujących o znaczeniu krytycznym;
- aktualizacje związane z podatkami, aktualizacje prawne i dostosowawcze;
- skrypty rozszerzające,
- ważniejsze wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje serwisowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobowa obsługa zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisów Oracle *MetaLink*, Customer Connection, SupportWeb lub WebSRTS (całodobowych internetowych systemów obsługi klienta działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy.

Usługa Przedłużonej asysty technicznej nie obejmuje:

- certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm.

Ciągła asysta techniczna (*Sustaining Support*)

Usługa Ciągłej asysty technicznej zostanie udostępniona po wygaśnięciu okresu świadczenia usługi Podstawowej asysty technicznej (*Premier Support*). W ramach Ciągłej asysty technicznej wersje programu będą objęte ograniczonymi Podstawowymi usługami asysty technicznej, w których skład wchodzi:

- aktualizacje programów, poprawki do nich, ostrzeżenia o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacje programów korygujących o znaczeniu krytycznym do istniejących programów powstałych w okresie objętym Podstawową asystą techniczną;
- aktualizacje związane z podatkami, aktualizacje prawne i dostosowawcze powstałe w okresie objętym Podstawową asystą techniczną;
- skrypty rozszerzające powstałe w okresie objętym Podstawową asystą techniczną;
- ważniejsze wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje serwisowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobowa obsługa zgłoszeń serwisowych w sposób uzasadniony z ekonomicznego punktu widzenia we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisów Oracle *MetaLink*, Customer Connection, SupportWeb lub WebSRTS (całodobowych internetowych systemów obsługi klienta działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy.

Usługa Ciągłej asysty technicznej nie obejmuje:

- aktualizacji nowych programów, poprawek do nich, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym do nowych programów;
- nowych aktualizacji związanych z podatkami, aktualizacji prawnych i dostosowawczych;
- nowych skryptów rozszerzających;
- certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm.
- zobowiązania do całodobowego świadczenia usług ani wytycznych dot. reagowania na zgłoszenia z poziomu ważności 1 zgodnie z opisem w sekcji Poziomów ważności poniżej.

Ponieważ wersje programu w ramach usługi Ciągłej asysty technicznej nie są już objęte pełną asystą techniczną, informacje i umiejętności dotyczące ww. wersji mogą być ograniczone. Dostępność systemów sprzętowych, na których te programy mogłyby działać, również może być ograniczona.

Aktualizacje związane z podatkami — Lista płac (Ameryka Północna)

Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) (*North American Payroll*) są dostępne dla programów objętych Ciągłą asystą techniczną. Klienci nabywający pakiet Aktualizacji związanych z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) będą otrzymywać aktualizacje związane z podatkami do aplikacji firmy Oracle obsługujących listy płac przez okres jednego roku podatkowego.

Aby mogli Państwo nabyć Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna), programy, na które posiadają Państwo licencję, muszą być aktualnie objęte Podstawowymi usługami asysty technicznej. Klienci, którzy korzystają już z Podstawowych usług asysty technicznej, a chcieliby zakupić Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna), nie muszą w tym celu przeprowadzać migracji tych licencji na bieżące parametry licencyjne.

Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) będą dostarczane za pośrednictwem serwisu Customer Connection (dla programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne i JD Edwards World) lub za pośrednictwem serwisu Oracle*MetaLink* (dla wszystkich pozostałych programów Oracle).

W sytuacji, gdy Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) 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 związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) nie podlegają opisanym powyżej zasadom wznawiania. Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) są dostępne jedynie w wybranych krajach i dla wybranych programów. Dostępność usługi można sprawdzić, kontaktując się z lokalnym przedstawicielem handlowym ds. usług asysty technicznej.

POPZEDNIE OFERTY USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

Kompletna oferta usług asysty technicznej poprzednio udostępniana przez firmę Oracle i firmy przez nią przejęte jest dostępna pod adresem <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-previous-offerings.pdf>. Informacje tam zawarte składają się z opisu usługi, daty wycofania usługi i możliwości jej przedłużenia.

INTERNETOWE SYSTEMY OBSŁUGI KLIENTA

Poniższe zasady dotyczące internetowych systemów obsługi klienta mają zastosowanie do wszystkich serii produktów Oracle za wyjątkiem programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne, JD Edwards World, Siebel, MetaSolv i SPL Worldgroup:

Oracle*MetaLink* to jeden z pięciu internetowych serwisów asysty technicznej firmy Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu Oracle*MetaLink* podlega opublikowanym w nim warunkom korzystania z serwisu (*Terms of Use*). Warunki te mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Do korzystania z serwisu uprawnione są jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu Oracle*MetaLink* wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (*Software Update License & Support*), Obsługi priorytetowej (*Priority Service*), Asysty dla eksploatacji (*Production Support*), Asysty technicznej przy incydentach z serwerem (*Incident Server Support*), Asysty technicznej do programu JDeveloper (*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 internetowych systemów obsługi klienta mają zastosowanie tylko do programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne i JD Edwards World:

Customer Connection to drugi serwis asysty technicznej Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu Customer Connection podlega opublikowanym w nim [Warunkom korzystania z serwisu](#) (*Terms of Use*) (PDF). Warunki te mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Dostęp do serwisu Customer Connection wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (*Software Update License & Support*), Przedłużonej asysty technicznej (*Extended Support*), Ciągłej asysty technicznej (*Sustaining Support*) i usługi World Support Service świadczonej dawniej przez firmę PeopleSoft. Do korzystania z tego serwisu uprawnione są jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych.

Poniższe zasady dotyczące internetowych systemów obsługi klienta mają zastosowanie tylko do programów firmy Siebel:

SupportWeb to trzeci serwis asysty technicznej Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu SupportWeb podlega warunkom korzystania z serwisu (*Terms of Use*) opublikowanym tam pod adresem <http://supportweb.siebel.com/support/private/content/general/usage.html>. Warunki mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Pełny dostęp do serwisu SupportWeb mają jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych. Dostęp z prawem jedynie do odczytu mają wszyscy członkowie Państwa zespołu projektowego. Dostęp do serwisu SupportWeb wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (*Software Update License & Support*), Przedłużonej asysty technicznej (*Extended Support*) oraz Ciągłej asysty technicznej (*Sustaining Support*).

Poniższe zasady dotyczące internetowych systemów obsługi klienta mają zastosowanie tylko do programów firmy MetaSolv:

MetaSolv to czwarty serwis asysty technicznej Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu MetaSolv podlega warunkom korzystania z serwisu (*Terms of Use*) opublikowanym tam pod adresem <http://www.metasolv.com/MSLV/CDA/General/Login.aspx>. Warunki te mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Pełny dostęp do serwisu MetaSolv mają jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu MetaSolv wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (*Software Update License & Support*), Standardowych usług asysty technicznej (*Standard Support*) oraz usługi Przedłużonej asysty technicznej (*Extended Support*) uprzednio udostępnianych przez firmę MetaSolv.

Poniższe zasady dotyczące internetowych systemów obsługi klienta mają zastosowanie tylko do programów firmy SPL Worldgroup:

WebSRTS to piąty serwis asysty technicznej Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu WebSRTS podlega warunkom korzystania z serwisu (*Terms of Use*) opublikowanym tam pod adresem <https://srts.splwg.com/>. Warunki te mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Dostęp do serwisu WebSRTS mają jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu WebSRTS wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (*Software Update License & Support*).

ASYSTA TECHNICZNA WE WSPÓŁPRACY Z ORACLE (ORACLE COLLABORATIVE SUPPORT)

Oracle może udostępnić narzędzia programistyczne (np. narzędzia pomagające w zbieraniu i przesyłaniu danych konfiguracyjnych) i narzędzia internetowe (np. narzędzia umożliwiające za Państwa zgodą uzyskanie dostępu do Państwa komputerów przez Oracle), 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 mogą być przekazywane przez Państwa telefonicznie lub w trybie online za pośrednictwem internetowych systemów obsługi klienta. Poziom ważności zgłoszenia serwisowego, znany dotychczas klientom użytkującym programy PeopleSoft i JD Edwards jako „Priority Level”, jest określany przez Państwa i firmę Oracle na podstawie następujących kryteriów:

Poziom ważności 1

Programy objęte asystą techniczną całkowicie przestały działać lub nastąpiły tak poważne zakłócenia w ich działaniu, że firma nie może normalnie pracować, ponieważ 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 o znaczeniu krytycznym;
- zawieszenia się systemu, powodującego niemożliwe do zaakceptowania opóźnienia w udostępnianiu zasobów lub w reakcji systemu;
- awarii systemu, powtarzającej się po próbie restartu.

Oracle doloży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe o poziomie ważności 1 w ciągu jednej (1) godziny.

Zobowiązanie do całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o poziomie ważności 1: 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 muszą Państwo zapewnić pracownikom OSS dostęp do osób kontaktowych, w Państwa siedzibie lub za pośrednictwem pageda, które będą udzielać pomocy przy zbieraniu danych, testowaniu i instalowaniu poprawek. Proszeni są Państwo o zachowanie szczególnej rozwagi przy nadawaniu zgłoszeniom serwisowym poziomu ważności 1, tak aby w sytuacjach naprawde 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

Proszą Państwo o informacje na temat oprogramowania, o jego rozszerzenie lub wyjaśnienie zapisów w dokumentacji, ale nie ma żadnych zakłóceń w działaniu tego 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>.

pieczęć Wykonawcy

Oferta na dostawę oprogramowania Oracle wraz ze wsparciem technicznym

Nazwa Wykonawcy

Adres Wykonawcy

tel. fax..... NIP.....

1. Oferowana cena za realizację przedmiotu zamówienia:

1) cena netto zł

(słownie:.....)

2) podatek od towarów i usług VAT – zł

(słownie:

3) cena brutto zł

(słownie:.....)

Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt. 1, składa się z**A. ceny za licencję na oprogramowanie w następującej wysokości /zgodnie z załącznikiem Nr 5 o cenach jednostkowych/:**

1. cena netto zł

(słownie:.....)

2. podatek od towarów i usług VAT – zł

(słownie:

3. cena brutto zł

(słownie:.....)

B. ceny za Asystę Techniczną i Konserwację w następującej wysokości:

1. cena netto zł

(słownie:.....)

2. podatek od towarów i usług VAT – zł

(słownie:

3. cena brutto zł

(słownie:.....)

2. Oświadczenie o akceptacji terminu realizacji zamówienia:

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawiony przez Zamawiającego termin realizacji zamówienia 14 od dnia podpisania umowy.

3. Oświadczenie o akceptacji wymagań określających przedmiot zamówienia:

Oświadczam, że akceptuję wszystkie wymagania i zakres świadczenia usług określone w załączniku nr 1 do Specyfikacji „Opis przedmiotu zamówienia” i stwierdzam, że złożona przez nas oferta spełnia określone w nim wymogi w pełnym zakresie.

4. Oświadczenie o akceptacji warunków płatności:

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawione przez Zamawiającego warunki płatności za realizację zamówienia.

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy

5. Oświadczenie o akceptacji przedstawionych przez Zamawiającego warunków umownych realizacji zamówienia:

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawione przez Zamawiającego warunki umowne realizacji zamówienia określone w istotnych postanowieniach umowy. Zobowiązuję się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy na wymienionych warunkach w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

6. Oświadczenie Wykonawcy, czy wykona sam zamówienie, czy powierzy wykonanie części zamówienia podwykonawcom

Oświadczamy, że realizację przedmiotu zamówienia:

wykonamy sami *

powierzmy wykonanie części zamówienia podwykonawcom zgodnie z poniższym zestawieniem *

* właściwie zaznaczyć

Lp.	Części zamówienia, której wykonanie Wykonawca powierzy podwykonawcom

7. Oświadczenie o dokumentach załączonych do oferty:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy

pieczęć Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 4 DO SPECYFIKACJI

....., dnia

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

/nazwa (firma) i adres Wykonawcy/
.....
.....

(w przypadku Wykonawców występujących wspólnie należy wymienić wszystkich Wykonawców)

Niniejszym oświadczamy, że spełniamy warunki udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na

dostawę oprogramowania Oracle wraz ze wsparciem technicznym

- tj.:
- 1) posiadamy uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
 - 2) posiadamy niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponujemy potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
 - 3) znajdujemy się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;
 - 4) nie podlegamy wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

.....
podpis i pieczęć Wykonawcy *

*** w przypadku Wykonawców występujących wspólnie podpisuje Pełnomocnik lub wszyscy Wykonawcy**

OŚWIADCZENIE O POSZCZEGÓLNYCH CENACH JEDNOSTKOWYCH OFEROWANYCH LICENCJI

Lp.	Nazwa	Cena jednostkowa Netto (zł)	Jednostka miary	Zapotrzebowanie zamawiającego	Wartość netto (zł)	Podatek VAT (zł)	Wartość brutto (zł)
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1.	Internet Application Serwer EE CPU		szt.	6 CPU			
2.	Internet Application Serwer SE CPU		szt.	5 CPU			
3.	Oracle Database EE CPU		szt.	1 CPU			
4.	Oracle Database Standard Edition migracja do 2 CPU		szt.	2 CPU			
5.	Oracle Database Standard Edition migracja (minus 40 NUP)		szt.	40 NUP			
6.	Partitioning		szt.	2 CPU			
SUMA							

.....
 podpis i pieczęć Wykonawcy *