# II. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Αντικείμενο του έργου

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών ανανέωσης των αδειών (συντήρησης) και τεχνικής υποστήριξης των κάτωθι προϊόντων λογισμικού Oracle που αξιοποιεί η Βουλή για τις ανάγκες λειτουργίας του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού της Συστήματος, για ένα (1) έτος, δηλαδή από 1/1/2019 έως και 31/12/2019.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ORACLE** | | | |
| **Α/Α** | **Περιγραφή** | **CSI** | **ΤΜΧ.** |
| 1 | Express Server - Named User Perpetual | 83147764 | 5 |
| 2 | Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual | 83147764 | 4 |
| 3 | Oracle Advanced Security - Processor Perpetual | 83147765 | 4 |
| 4 | Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual | 83147766 | 4 |
| 5 | Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual | 83147766 | 4 |
| 6 | Oracle Programmer - Named User Perpetual | 83147766 | 3 |
| 7 | Oracle Financials & Sales Analyzers - Application User Perpetual | 83147766 | 5 |
| 8 | Oracle Discoverer Desktop Edition - Named User Perpetual | 83147764 | 8 |
| 9 | Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 83147764 | 4 |
| 10 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 83147765 | 4 |
| 11 | Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual | 83147766 | 8 |
| 12 | Oracle Internet Developer Suite - Named User Perpetual | 83147766 | 3 |
| 13 | Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 83147766 | 1 |

Μετά την κατακύρωση του διαγωνισμού η ανάδοχος υποχρεούται να υπογράψει σύμβαση με τη Βουλή και θα εγγυάται ότι θα παράσχει στη Βουλή των Ελλήνων υπηρεσίες υψηλού επιπέδου όπως αναλύονται στη συνέχεια:

**Α. Υπηρεσίες Ανανέωσης Αδειών Χρήσης - Ενημερώσεις Λογισμικού (Software Updates**)

Οι υπηρεσίες ανανέωσης των αδειών χρήσης και ενημέρωσης των προϊόντων λογισμικού Oracle παρέχουν στη Βουλή των Ελλήνων την άδεια χρήσης των τελευταίων εκδόσεων των προϊόντων της Oracle.

Η Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στη Βουλή το δικαίωμα μέσω της κατασκευάστριας εταιρίας Oracle, να προβαίνει σε αναβάθμιση των προϊόντων Oracle με την παροχή των νεότερων εκδόσεων και πακέτων επικαιροποιήσεων (patches), τη δυνατότητα διατήρησης των αδειών στο τελευταίο διαθέσιμο επίπεδο και την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας τους, για όλο το χρονικό διάστημα από 1/1/2019 έως και 31/12/2019.

Συνίστανται δε ειδικότερα σε:

* Ενημερώσεις προγράμματος, επιδιορθώσεις, ειδοποιήσεις ασφάλειας και κρίσιμες ενημερώσεις κώδικα.
* Φορολογικές, νομικές και κανονιστικές ενημερώσεις.
* Σενάρια αναβάθμισης.
* Πιστοποίηση με τα περισσότερα νέα προϊόντα ή τις εκδόσεις τρίτων.
* Κύριες εκδόσεις προϊόντος και τεχνολογίας, οι οποίες περιλαμβάνουν γενικές εκδόσεις για τη συντήρηση, εκδόσεις επιλεγμένης λειτουργικότητας και ενημερώσεις τεκμηρίωσης.

**Β. Τεχνική Υποστήριξη για τις άδειες χρήσης λογισμικού Oracle.**

Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας των προϊόντων, η άμεση ανταπόκριση του αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η αποκατάσταση των βλαβών/ προβλημάτων των προϊόντων τηρώντας τους χρόνους επίλυσης προβλημάτων και διαθεσιμότητας.

H ανάδοχος υποχρεούται, μέσω της κατασκευάστριας εταιρείας Oracle, να παρέχει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης που περιλαμβάνουν:

1. Υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης της Oracle (Product Support Service)

Η υπηρεσίας τεχνικής υποστήριξης της Oracle παρέχει εξειδικευμένη τεχνική βοήθεια σε σχέση με την εγκατάσταση και διαχείριση των προϊόντων Oracle, διατηρώντας συγχρόνως τα Πληροφοριακά Συστήματα της Βουλής λειτουργικά και αξιόπιστα. Μέσω της υπηρεσίας θα προσφέρεται επίλυση προβλημάτων και τεχνική καθοδήγηση από εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό της Oracle μέσω τηλεφώνου, ή μέσω διαδικτύου (web) εικοσιτέσσερις (24) ώρες την ημέρα, εφτά (7) ημέρες την εβδομάδα.

Όλες οι αιτήσεις για τεχνική υποστήριξη οι οποίες καταγράφονται μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου καταχωρούνται, παρακολουθούνται, επιλύονται και κλείνουν μόνο μετά από έγκριση της Βουλής. Οι αιτήσεις για τεχνική υποστήριξη ιεραρχούνται με βάση συγκεκριμένα επίπεδα σημαντικότητας (severity level), τα οποία καθορίζονται σύμφωνα με την επίδραση του προβλήματος στην ομαλή λειτουργία του συστήματος της Βουλής.

2. Πρόσβαση στο Μy Oracle Support (MOS)

Το My Oracle Support (MOS) είναι ένα Web-based σύστημα, στο οποίο η Βουλή θα μπορεί να συνδεθεί και να έχει πρόσβαση σε: τεχνικές πληροφορίες, πληροφορίες για τις τελευταίες εκδόσεις, Τechnical Support Knowledge Base, White Papers, τεχνικά FORUM, για τα προϊόντα του αναδόχου. Η υποστήριξη μέσω MOS περιλαμβάνει την καταγραφή της περιγραφής του προβλήματός, μαζί με κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία μέσω του MOS και της διαδικασίας του Service Request (SR).

Μέσω του MOS η ΒΟΥΛΗ δύναται:

* Να καταγράφει, ενημερώνει και ελέγχει την κατάσταση του αιτήματός της (Service Request)
* Να ανατρέχει στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη που υπάρχει για τα τεχνικά θέματα και για τα προγράμματα έκδοσης προϊόντων (product releases schedules)
* Να έχει πρόσβαση σε διαδραστικά (interactive) forums
* Να αναζητά λύσεις στην βιβλιοθήκη πληροφοριών του αναδόχου, να ανακτά patches, να ανασκοπεί την τεκμηρίωση που αφορά σε τεχνικές υπηρεσίες και προϊόντα και να λαμβάνει ανακοινώσεις για τεχνικά θέματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

3. Πρόσβαση στην επιπρόσθετη υπηρεσία «Oracle Web Conference»,

Το Oracle Web Conference είναι ένα εργαλείο μέσω του οποίου παρέχεται στη Βουλή άμεση σύνδεση σε συστήματα πελατών, επιτρέποντας στον νόμιμο δικαιούχο των προϊόντων (κατασκευαστή) να παρέχει τις υπηρεσίες του και να επιλύει προβλήματα on – line.

Η Τεχνική Υποστήριξη συνίσταται σε υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης όπως αυτές περιγράφονται στα Oracle Technical Support Policies ([www.oracle.com/us/support/library/057419.pdf](http://www.oracle.com/us/support/library/057419.pdf) ).

Οι ισχύουσες πρακτικές της Τεχνικής Υποστήριξης θα επισυνάπτονται στην προσφορά της αναδόχου και θα παραμείνουν σταθερές για ένα (1) έτος από 1/1/2019 έως και 31/12/2019.

**Γ. Χρόνοι επίλυσης προβλημάτων / Διαθεσιμότητα**

Η ανάδοχος θα προσφέρει τις υπηρεσίες του κατασκευαστή (Oracle), με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

* Θα διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό (Help Desk), η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη της Oracle, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα την αποκατάσταση προβλημάτων/βλαβών.
* Θα παρέχει πρόσβαση στη Βουλή για την άμεση αναφορά των προβλημάτων στα συστήματα του My ORACLE Support (MOS), επί τη βάσει 24 ώρες επί 7 ημέρες την εβδομάδα.
* Η βλάβη θα αναφέρεται είτε τηλεφωνικά είτε μέσα από τις ιστοσελίδες υποστήριξης support.oracle.com. Η Βουλή κάνοντας χρήση των ως άνω συστημάτων, εικοσιτέσσερις (24) ώρες την ημέρα, εφτά (7) ημέρες την εβδομάδα, θα έχει χρόνο απόκρισης τηλεφωνικά στο καταγεγραμμένο πρόβλημα κατ’ ανώτατο εντός δύο (2) ωρών.

**Δ. Ειδικές Απαιτήσεις**

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι υποχρεούνται να προσκομίσουν:

1. Πιστοποιητικό με το οποίο θα αποδεικνύεται ότι είναι επίσημοι συνεργάτες της ORACLE και
2. Επίσημη βεβαίωση της κατασκευάστριας εταιρείας Oracle Hellas, η οποία θα αναφέρει ρητώς πως έχουν στη διάθεσή της όλους τους απαραίτητους κωδικούς που απαιτούνται για τη συντήρηση (ανανέωση αδειών χρήσης) των προϊόντων λογισμικού Oracle της Βουλής και ότι οι υπηρεσίες Α. Υπηρεσίες Ανανέωσης Αδειών Χρήσης - Ενημερώσεις Λογισμικού (Software Updates) και Β. Τεχνικής Υποστήριξη για τις άδειες χρήσης λογισμικού Oracle που περιγράφονται παραπάνω θα καλυφθούν από την Oracle Hellas.

# II ΠΙΝΑΚAΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

| **Α/Α** | **Περιγραφή** | **CSI** | **ΤΜΧ.** | **Τιμή Μονάδας χωρίς ΦΠΑ**  **€** | **Συνολική Τιμή χωρίς ΦΠΑ**  **€** | **Συνολική Τιμή με ΦΠΑ (24%)**  **€** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Express Server - Named User Perpetual | 83147764 | 5 |  |  |  |
| 2 | Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual | 83147764 | 4 |  |  |  |
| 3 | Oracle Advanced Security - Processor Perpetual | 83147765 | 4 |  |  |  |
| 4 | Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual | 83147766 | 4 |  |  |  |
| 5 | Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual | 83147766 | 4 |  |  |  |
| 6 | Oracle Programmer - Named User Perpetual | 83147766 | 3 |  |  |  |
| 7 | Oracle Financials & Sales Analyzers - Application User Perpetual | 83147766 | 5 |  |  |  |
| 8 | Oracle Discoverer Desktop Edition - Named User Perpetual | 83147764 | 8 |  |  |  |
| 9 | Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 83147764 | 4 |  |  |  |
| 10 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 83147765 | 4 |  |  |  |
| 11 | Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual | 83147766 | 8 |  |  |  |
| 12 | Oracle Internet Developer Suite - Named User Perpetual | 83147766 | 3 |  |  |  |
| 13 | Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 83147766 | 1 |  |  |  |