### **ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ**

### **Αντικείμενο του έργου**

Παροχή υπηρεσιών ανανέωσης των αδειών και τεχνικής υποστήριξης των υφιστάμενων προϊόντων λογισμικού Oracle που αξιοποιεί η Βουλή για τις ανάγκες λειτουργίας του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού της Συστήματος, για ένα (1) έτος, δηλαδή από 1/1/2018 έως και 31/12/2018.

Ακολουθεί πίνακας με τα υφιστάμενα προϊόντα λογισμικού 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 |

Οι αιτούμενες υπηρεσίες συνίστανται σε:

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

Οι υπηρεσίες ανανέωσης αδειών χρήσης και ενημέρωσης λογισμικού Oracle παρέχουν στη ΒΟΥΛΗ το δικαίωμα να προβαίνει σε αναβάθμιση των προϊόντων με την παροχή των νεότερων εκδόσεων και πακέτων επικαιροποιήσεων (patches), τη διατήρηση των αδειών στο τελευταίο διαθέσιμο επίπεδο και την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας τους για όλο το χρονικό διάστημα από 1/1/2018 έως και 31/12/2018.

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. Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης για τις άδειες χρήσης λογισμικού Oracle.**

Ειδικότερα, οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης περιλαμβάνουν:

* 1. Την υπηρεσία ενημερώσεων λογισμικού (Software Updates), η οποία παρέχει στη ΒΟΥΛΗ άδεια χρήσης των τελευταίων εκδόσεων των προϊόντων της Oracle και
  2. Την υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης (Product Support), η οποία παρέχει στη ΒΟΥΛΗ υποστήριξη σε όλα τα προϊόντα του αναδόχου μέσω τηλεφώνου ή μέσω της χρήσης του εργαλείου My ORACLE Support (MOS), εικοσιτέσσερις (24) ώρες την ημέρα, εφτά (7) ημέρες την εβδομάδα.

Επιπροσθέτως, οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης θα επιτρέπουν στη ΒΟΥΛΗ να έχει πρόσβαση στο Oracle Web Conference, ένα εργαλείο το οποίο παρέχει άμεση σύνδεση σε συστήματα πελατών, επιτρέποντας στον νόμιμο δικαιούχο (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)

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. Ο ανάδοχος εγγυάται ότι θα παράσχει στην ΒΟΥΛΗ υπηρεσίες υψηλού επιπέδου που αναλύονται παρακάτω:

Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης του αναδόχου θα παρέχουν εξειδικευμένη τεχνική βοήθεια σε σχέση με την εγκατάσταση και διαχείριση των προϊόντων Oracle, διατηρώντας συγχρόνως τα Πληροφοριακά Συστήματα της ΒΟΥΛΗΣ λειτουργικά και αξιόπιστα. Μέσω της υπηρεσίας θα προσφέρεται επίλυση προβλημάτων και τεχνική καθοδήγηση από εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό του αναδόχου, 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 ΒΟΥΛΗ.

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 ΒΟΥΛΗΣ Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης της περιόδου συντήρησης

**Πρόσβαση στο Μy Oracle Support (MOS)**

Το My Oracle Support (MOS) είναι ένα Web-based σύστημα, στο οποίο η ΒΟΥΛΗ 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).

Οι ισχύουσες πρακτικές της Τεχνικής Υποστήριξης θα επισυνάπτονται στην προσφορά του αναδόχου και θα παραμείνουν σταθερές για ένα (1) έτος προσμετρούμενο από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

**Χρόνοι επίλυσης προβλημάτων / Διαθεσιμότητα**

Ο ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό (Help Desk), η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση προβλημάτων/ βλαβών. Ως εκ τούτου, ο ανάδοχος θα παρέχει πρόσβαση για την άμεση αναφορά των προβλημάτων στα συστήματα του (My ORACLE Support (MOS), επί τη βάσει 24 ώρες επί 7 ημέρες. Η βλάβη θα αναφέρεται είτε τηλεφωνικά είτε μέσα από τις ιστοσελίδες υποστήριξης που παρέχει ο ανάδοχος. Η ΒΟΥΛΗ, κάνοντας χρήση των ως άνω συστημάτων, 24 ώρες επί 7 ημέρες, θα έχει χρόνο απόκρισης στο καταγεγραμμένο πρόβλημα της, κατ’ ανώτατο εντός δύο (2) ωρών.

### **ΠΙΝΑΚAΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | Περιγραφή | CSI | ΤΜΧ. | Τιμή Μονάδος 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 |  |  |  |