Warszawa, 16 lutego 2018 r.

**Rozeznanie rynku W ZAKRESIE WARUNKÓW CENOWYCH ŚWIADCZENIA opieki serwisowej i usług wsparcia oprogramowania Oracle Tuxedo oraz Oracle Salt oraz zapewnienie konwersji modelu licencjonowania.**

1. **Ogólne informacje**
2. Niniejszy dokument stanowi prośbę o przekazanie informacji cenowej o wartości usług wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania Oracle (dalej „RFI”).
3. Każdy może przesłać jedną odpowiedź na RFI.
4. Szczegółowe wymagania dotyczące RFI są przedstawione poniżej.
5. Odpowiedź na RFI będzie podstawą do oszacowania wartości zamówienia.
6. Niniejsze RFI nie stanowi oferty zawarcia umowy w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
7. Udzielenie odpowiedzi na niniejsze RFI nie będzie uprawniało do występowania z jakimikolwiek roszczeniami pieniężnymi lub niepieniężnymi.
8. Przesyłający odpowiedź na RFI jest zobowiązany do nie udostępniania osobom trzecim informacji uzyskanych w związku z niniejszym RFI bez pisemnej zgodny i upoważnienia ze strony ZUS.
9. **Termin i sposób złożenia odpowiedzi na RFI**

Odpowiedź na RFI należy przesłać w terminie do 23.02.2018 r. na adresy e-mail:

kamila.kaluska@zus.pl

piotr.narewski@zus.pl;

1. **Sposób przygotowania odpowiedzi na RFI**

Odpowiedź na RFI powinna zawierać:

1. dane podmiotu odpowiadającego na RFI,
2. wskazanie osób uprawnionych do kontaktu z ZUS wraz z danymi do kontaktu (imię i nazwisko, telefon, faks, email),
3. informacje o wartości brutto oraz netto usług z uwzględnieniem struktury kosztów.

Odpowiedź na RFI należy przygotować zgodnie z załącznikiem nr 1.

1. **Opis przedmiotu RFI**

# Posiadane przez Zamawiającego Oprogramowanie

# Oprogramowanie Oracle Tuxedo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa Oprogramowania** | **Sposób licencjonowania** | **Liczba licencji** | **CSI** |
| 1. | Oracle Tuxedo  | Processor Perpetual | 4 | 16372742 |
| 2. | Oracle Tuxedo  | Processor Perpetual | 118 | 16668998 |
| 3. | Oracle Tuxedo  | Processor Perpetual | 16 | 19562528 |
| 4. | Oracle Tuxedo  | Processor Perpetual | 79 | 20854349 |
| **RAZEM** | **217** |

# Oprogramowanie Oracle Salt

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa Oprogramowania** | **Sposób licencjonowania** | **Liczba licencji** | **CSI** |
| 1. | Oracle Service Architecture Leveraging Tuxedo (SALT) | Processor Perpetual | 12 | 18336228 |
| 2. | Oracle Service Architecture Leveraging Tuxedo (SALT) | Processor Perpetual | 4 | 16372742 |
| 3. | Oracle Service Architecture Leveraging Tuxedo (SALT) | Processor Perpetual | 1 | 17779780 |
| 4. | Oracle Service Architecture Leveraging Tuxedo (SALT) | Processor Perpetual | 8 | 19562528 |
| **RAZEM** | **25** |

# Przedmiotem zamówienia jest:

# Dokonanie konwersji posiadanych przez Zamawiającego licencji do Oprogramowania, które zostały udzielone Zamawiającemu wg zasad „Processor Perpetual”, poprzez dostawę uprawnień licencyjnych do Oprogramowania wg zasad „Unlimited License Agreement” bez ograniczeń wynikających w szczególności z liczby wykorzystywanych rdzeni procesora/ów.

# Świadczenie Usług Opieki Serwisowej realizowane przez 24 miesiące na zasadach określonych w punkcie 4.

# Świadczenie Usług Wsparcia realizowane przez 24 miesiące na zasadach określonych w punkcie 4.

* 1. Termin wykonania zamówienia wynosi 24 miesiące przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo wypowiedzenia umowy w zakresie Opieki Serwisowej lub Usług Wsparcia po upływie 12 miesięcy trwania umowy z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.

# Zakres Usług Opieki Serwisowej.

* + 1. Zapewnienia obsługi Zgłoszeń w trybie ciągłym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
		2. Zgłoszenia będą dokonywane z wykorzystaniem systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego HP SM.
		3. Wykonawca zapewni integrację własnego systemu obsługi Zgłoszeń z HP SM w terminie 2 miesięcy od daty zawarcia Umowy.
		4. W przypadku awarii systemu obsługi Zgłoszeń jednej ze Stron, jak też do czasu integracji systemów zgłoszeń Wykonawcy i Zamawiającego, Zamawiający będzie dokonywać Zgłoszeń za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy przekazane w dniu zawarcia Umowy. Strony zobowiązane są do niezwłocznego poinformowania o awarii swojego systemu obsługi zgłoszeń za pośrednictwem uzgodnionych adresów emailowych. W przypadku braku takiej informacji, zgłoszenia i komunikaty przesyłane przez system obsługi zgłoszeń będą uznane za dostarczone.
		5. System obsługi zgłoszeń Wykonawcy powinien być dostępny oraz działać poprawnie przez okres minimum:

- w pierwszym roku trwania Umowy 9 m-cy,

- w drugim roku trwania Umowy 11 m-cy.

* + 1. Wykonawca zobowiązany jest do powiadomienia Zamawiającego o przyjęciu Zgłoszenia w terminie do 30 minutod chwili jego dokonania przez Zamawiającego.
		2. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Rozwiązania końcowego lub Obejścia w poniżej określonym czasie zależnym od poziomu Incydentu.

|  |  |
| --- | --- |
| Poziom Incydentu | Czas Rozwiązania końcowego lub czas Obejścia |
| Krytyczny | 10 godzin |
| Niekrytyczny | 36 godziny |

* + 1. Czas Rozwiązania końcowego lub czas Obejścia jest liczony każdorazowo od chwili dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili dostarczenia Rozwiązania końcowego albo dostarczenia Obejścia przy czym w przypadku dostarczenia Obejścia, Wykonawca zobowiązany jest następnie dostarczyć Rozwiązanie końcowe w terminie 480 godzin od dostarczenia Obejścia, chyba, że za zgodą Zamawiającego Obejście zostanie uznane za Rozwiązanie końcowe.
		2. O krytyczności Incydentu decyduje Zamawiający.
		3. Po wdrożeniu dostarczonego przez Wykonawcę Rozwiązania końcowego lub Obejścia Zamawiający niezwłocznie oceni ich skuteczność i poinformuje o tym Wykonawcę.
		4. W przypadku, gdy dostarczone Rozwiązanie końcowe lub dostarczone Obejście okaże się nieskuteczne oznaczać to będzie, że Zgłoszenie nie zostało zrealizowane, a czas jego realizacji będzie naliczany od chwili przekazania Zgłoszenia, aż do chwili dostarczenia Rozwiązania końcowego lub dostarczenia Obejścia.
		5. W przypadku gdy Incydent nie wynikał ze zdarzenia leżącego po stronie Oprogramowania (w tym w zakresie kodu źródłowego lub konfiguracji), Wykonawca zobowiązany jest w terminie przewidzianym dla danego poziomu Incydentu, przekazać informację o tym, że Incydent nie wynikał ze zdarzenia leżącego po stronie Oprogramowania (w tym w zakresie kodu źródłowego lub konfiguracji) wraz ze wskazaniem, o ile to możliwe, potencjalnego źródła Incydentu. W przypadku błędnej kwalifikacji źródła Incydentu tj. przekazania przez Wykonawcę Zamawiającemu informacji, że Incydent nie wynikał ze zdarzenia leżącego po stronie Oprogramowania (w tym w zakresie kodu źródłowego lub konfiguracji), pomimo, że Incydent wynikał ze zdarzenia leżącego po stronie Oprogramowania (w tym w zakresie kodu źródłowego lub konfiguracji), co Zamawiający jest w stanie ustalić za pomocą dowolnych środków, oznaczać to będzie, że Zgłoszenie nie zostało zrealizowane, a czas jego realizacji będzie naliczany od chwili przekazania Zgłoszenia aż do chwili dostarczenia Rozwiązania końcowego lub dostarczenia Obejścia.
		6. W zakresie obsługi Zgłoszeń Wykonawca świadczyć będzie Usługi Opieki Serwisowej samodzielnie lub korzystając ze wsparcia świadczonego przez producenta Oprogramowania.
		7. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu poprawki lub nowsze wersje Oprogramowania.
		8. Wykonawca zapewni dostęp do aktualnej bazy wiedzy o Oprogramowaniu.
		9. Wykonawca będzie zobowiązany do dokonania czterokrotnie na żądanie Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy przeglądu konserwacyjnego Oprogramowana na poniższych zasadach:
			1. sprawdzanie poprawności Oprogramowania w zakresie wersji, poziomu, patchowania i kompletności;
			2. analiza zapisów w logach pod kątem ewentualnych błędów, ostrzeżeń, niestandardowych i nieoptymalnych zachowań;
			3. testowanie diagnostyczne, regulacje, strojenia oraz zabiegi konserwacyjne mające na celu utrzymanie Oprogramowania w prawidłowym stanie;
			4. wszystkie czynności mają być wykonane w sposób zgodny z zaleceniami producenta Oprogramowania oraz w sposób niezbędny do zapewnienia jego poprawnej i wydajnej pracy;

# Zakres Usług Wsparcia.

# W ramach świadczenia (w wymiarze do 14.600 roboczogodzin) Usług Wsparcia Wykonawca zobowiązany jest:

# we współpracy z Zamawiającym przeprowadzić proces instalacji poprawek lub nowych wersji Oprogramowania;

# zapewnić rozwiązywanie problemów, zgłaszanych przez Zamawiającego, związanych z instalacją poprawek, nowych wersji Oprogramowania lub konfiguracją (strojeniem) Oprogramowania;

# zapewnić zdalne konsultacje w języku polskim (za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonu) w zakresie Oprogramowania oraz jego współpracy z platformami, na których jest osadzone, w trybie 24x7x365;

# zapewnić wsparcie eksperckie w zakresie realizowanych na rzecz Zamawiającego projektów dotyczących modernizacji lub optymalizacji istniejącej architektury, w której wykorzystywane jest Oprogramowanie;

Usługi Wsparcia każdorazowo świadczone będą na podstawie pisemnych zleceń Zamawiającego.

# Personel dedykowany do świadczenia Usług Opieki Serwisowej i Usług Wsparcia

# dedykowany zespół inżynierów (przynajmniej 3 polskojęzycznych) Oprogramowania.

Załącznik nr 1 do RFI

**ODPOWIEDŹ NA RFI ZUS z dnia 16 lutego 2018 r.**

**dotyczący**

**WARUNKÓW CENOWYCH ŚWIADCZENIA OPIEKI SERWISOWEJ I USŁUG WSPARCIA OPROGRAMOWANIA ORACLE TUXEDO
ORAZ ORACLE SALT ORAZ ZAPEWNIENIE KONWERSJI MODELU LICENCJONOWANIA**

**Dane podmiotu: ……………………………………………………………………………..**

nazwa, adres

**Dane osób uprawnionych do kontaktu z ZUS:**

**Imię i nazwisko: ……………………………………………………………, telefon: ………………………………………., faks: ……………………………………, email: …………………………………**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Konwersja modelu licencjonowania oraz świadczenie usług wsparcia i opieki serwisowej Oprogramowania na okres 24 miesięcy\*** | **Cena brutto**  | **Cena netto** |
| 1 | 2 | 3 |
| **24 miesiące\*** |  |  |
|

**W tym:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Konwersja modelu licencjonowania**  | **Cena brutto**  | **Cena netto** |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Świadczenie Opieki Serwisowej Oprogramowania\*** | **Okres świadczenia usługi w miesiącach** | **Opłata miesięczna brutto**  | **Razem Brutto** | **Razem netto** |
| 1 | 2 | 3 | 4=2x3 | 5=4/1,23 |
|  | 24 |  |  |  |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Świadczenie Usług Wsparcia Oprogramowania\*** | **Liczba roboczogodzin** | **Cena jednostkowa roboczogodziny brutto** | **Razem brutto**  | **b. Razem netto**  |
| 1 | 2 | 3 | 4=2x3 | 5=4/1,23 |
|  | 14.600 |  |  |  |
|

**\*** **Okres realizacji umowy wynosi 24 miesiące, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo wypowiedzenia umowy w zakresie Opieki Serwisowej lub Usług Wsparcia Oprogramowania po upływie 12 miesięcy trwania umowy z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.**