

Nr.299/24.02.2017

CAIET de SARCINI

**Achizitia serviciilor de suport "Software ORACLE Data Base Support" 24 de ore pe zi,
7 zile pe saptamana si servicii standard de intretinere Hardware
pana la data de 31.12.2017
pentru echipamente de tip server EXADATA in DATA CENTER APIA.**

Cerintele impuse prin caietul de sarcini sunt minimale si obligatorii.

SCURTA DESCRIERE

Sistemul de gestiune al bazelor de date implementat in Sistemul Informatic al APIA este Oracle 11g. Acest SGBD este instalat pe un server de baze de date puternic de tip EXADATA. Sistemul este utilizat pe baza de licenta de utilizator (per numar de CPU-core) pentru care este necesara achizitia de servicii de suport.

In vederea desfasurarii in bune conditii a activitatilor specifice institutiei, prin intermediul sistemului informatic in cadrul APIA central si a tuturor centrelor judetene si locale, Agentia de Plati si Interventie pentru Agricultura intentioneaza sa achizitioneze servicii de asistenta tip "Premier Support ORACLE" pentru tipul de pachete de software din urmatorul tabel:

**ACHIZITIA SERVICIILOR DE SUPORT "SOFTWARE ORACLE DATA
BASE SUPPORT" 24 DE ORE PE ZI, 7 ZILE PE SAPTAMANA PANA LA DATA DE
31.12.2017**

Servicii suport		
Nr	Produce	Cantitate
1	Partitioning - Processor Perpetual	40
2	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	35
3	Real Application Clusters - Processor Perpetual	40
4	Internet Application Server Java Edition - Processor Perpetual	6
5	Internet Developer Suite – Named User Plus Perpetual	1
6	Exadata Storage Server Software - Disk Drive perpetual	84
7	Diagnostic Pack - Processor perpetual	24

8	Tuning Pack - Processor perpetual	24
9	Data Integrator Enterprise Edition - Processor perpetual	12

Serviciile de asistență Tehnică Premier Support Oracle: „Software Oracle Data Base Support” vor cuprinde:

- Asigurarea suportului Oracle pentru cele mai noi versiuni, versiuni de întreținere, patch-uri și documentație;
- Accesul la Oracle Metalink (My Oracle Support);
- Asistență tehnică pe Metalink (My Oracle Support), 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână
- Acces rapid la informații și posibilitatea de a ține evidența solicitărilor de asistență tehnică
- Acces prin Internet 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la arhiva de soluții tehnice.
- **Asistența 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână** va include:
 - Analiza problemelor;
 - Prioritizarea problemelor după severitatea acestora;
 - Prioritate pentru problemele cu grad de severitate ridicat;
 - Comunicarea cererilor de asistență către centrul de suport tehnic deschis în momentul respectiv
- **Oracle MetaLink pentru acces rapid la informații** va include:
 - Obținerea de informații la zi despre produsele Oracle și despre soluții de suport tehnic;
 - Înregistrarea, actualizarea și verificarea cererilor de asistență;
 - Parcurgerea bibliotecilor electronice pentru sfaturi tehnice și noutăți despre lansări de produse;
 - Acces la forumuri interactive;
 - Acces la soluții găsite în baza de „cunoștințe Oracle”;
 - Descărcarea patch-urilor, documentației tehnice a produselor Oracle
 - Primirea înștiințărilor tehnice personalizate prin e-mail.

Intrucat in anul 2015 s-a incheiat perioada de garantie hardware pentru echipamentul EXADATA X2-2 si pentru ca functionarea echipamentului hardware (Server BD) este strans legata de sistemul de gestiune al BD fiind optimizat pentru a lucra impreuna, ofertantul va trebui sa asigure si servicii de intretinere si reparatie hardware dupa cum urmeaza:

- **Serviciile de interventie hardware standard** vor include:
 - Timp de reparare hardware: 5 zile lucratoare
 - Orarul de lucru: 9 x 5 zile, in intervalul 09 – 18
 - Manopera: Costurile vor fi incluse in contract
 - Taxe : Costurile vor fi incluse in contract
 - Logistica: Costurile vor fi incluse in contract

- Numar de interventii: Nelimitat pe durata contractului
- Piese de schimb: Ofertantul va livra fara costuri suplimentare toate piesele de schimb necesare
- Ofertantul va descrie in oferta, serviciile de suport si mentenanta oferite pe perioada contractului 01.05.2017 – 31.12.2017