**PŘÍLOHA 3 – Technická specifikace**

Předmětem plnění zakázky **MR57/2024 je** zajištění služby technické podpory Software Update & License pro product Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual, 4 CPU, CSI 23422788 s účinností od 9.4.2025.

**Služba Software Update License & Support obsahuje:**

* + 1. dodávku nových verzí software (kdykoli je nová verze uvedena na trh);
    2. servisní verze (kdykoli je uvedena na trh) zajišťující soulad softwaru používaného objednatelem s aktuálně vyvíjenými verzemi hardwaru a operačního systému;
    3. opravy chyb softwaru, opravné kódy;
    4. dokumentaci k novým verzím softwaru;
    5. nepřetržitou elektronickou pomoc pro řešení problémů a dotazů objednatele, a to v režimu 24/7;
    6. přímý elektronický přístup k pracovníkům oddělení Support pro řešení problémů, oznámení závady v produktu, objasnění dokumentace, oznámení požadavku na rozšíření funkčnosti produktu a technickou pomoc pro problémy a dotazy během obvyklé pracovní doby;
    7. řešení problémů prokazatelných v aktuálně podporovaných verzích programů (za předpokladu, že tyto Programy nebyly změněny a jsou provozovány na podporované konfiguraci hardwaru a operačního systému);
    8. prioritu řešení požadavků podle pracovního dopadu. Poskytovatel bude pracovat na řešení požadavků objednatele v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost objednatele;
    9. přístup k informacím společnosti Oracle prostřednictvím elektronických systémů skrz jeden společný účet objednatele. Informace se rozumí: technické pokyny, návrhy, informace o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory, podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.

**Kontakty pro hlášení požadavků:**

* tel.: **[DOPLNIT]**
* e-mail: **[DOPLNIT]**

**Reakce na nahlášený požadavek:**

* do 4 hod. od přijetí požadavku

objednatel je oprávněn hlásit požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně