**PŘÍLOHA č. 4 – SPECIFIKACE SLUŽEB**

* 1. V dokumentu jsou jmenovitě uvedeny softwarové produkty společnosti Oracle (dále též jen „Programy“), pro které jsou poskytovány služby technické podpory.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Popis** | **CSI** | **ks** | **Druh licence** | **Datum zahájení** | **Datum ukončení** |
| Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 15915305 | 2 | FULL USE | 29.4.2017 | 28.4.2018 |
| Oracle Database Standard Edition - Oracle 1- Click Ordering Program - Processor Perpetual | 18935913 | 2 | FULL USE | 29.4.2017 | 28.4.2018 |

* 1. Služba Software Update License & Support
     1. Dodávka nových verzí software.
     2. Servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a operačního systému.
     3. Opravy chyb softwaru, opravné kódy.
     4. Dokumentace k novým verzím software.
     5. Nepřetržitá elektronická pomoc pro řešení problémů a dotazů Odběratele, 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.
     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. Služby oddělení Support společnosti Oracle řeší problémy prokazatelné v aktuálně podporovaných verzích Programů za předpokladu, že tyto Programy nebyly změněny a jsou provozovány na podporované konfiguraci hardwaru a operačního systému.
     7. Priorita řešení podle pracovního dopadu. Poskytovatel bude pracovat na řešení požadavků Odběratele v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost Odběratele.
     8. Přístup k informacím společnosti Oracle prostřednictvím elektronických systémů. 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 e-mailu
* obsluha (7×24)
* objednatel je oprávněn hlásit požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.