

293724

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**1. Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego dla oprogramowania Percona i WSO2.

2. Termin realizacji / okres obowiązywania

Okres realizacji zamówienia wynosi 24 miesiące od dnia 15.12.2026r.

3. Zakres zamówienia

3.1. Przedłużenie wsparcia technicznego na okres 24 miesięcy dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Percona:

Nazwa	Opis	Ilość	Data końca wsparcia
Unmeasured MongoDB Support - Advanced - ENTLMT0008802	Unlimited MongoDB Servers	Unillimited	2026-12-15
Unmeasured MySQL Support - Advanced - ENTLMT0008801	Unlimited MySQL Servers	Unlimited	2026-12-15

3.2. Przedłużenie wsparcia technicznego na okres 24 miesięcy dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania WSO2:

Nazwa	Opis	Ilość	Data końca wsparcia
WSO2 ESB	Wsparcie dla instancji produkcyjnych	12	2026-12-15
WSO2 ESB	Wsparcie dla instancji testowych	24	2026-12-15

4. Wymagania ogólne

Świadczone Usługi muszą:

- 4.1. Być realizowane z należytą starannością, zgodnie z najlepszą wiedzą techniczną i obowiązującymi standardami branżowymi.
- 4.2. Być realizowane przez osoby posiadające adekwatnych do przedmiotu zamówienia kwalifikacje, doświadczenie i uprawnienia.
- 4.3. Nie powodować zakłóceń w pracy systemów i infrastruktury Zamawiającego.

- 4.4. Być realizowane w sposób zapewniający bezpieczeństwo informacji i danych Zamawiającego.
- 4.5. Być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, w tym dotyczącymi ochrony danych osobowych.
- 4.6. Obejmować wszystkie czynności niezbędne do prawidłowej realizacji celu Usługi, nawet jeżeli nie zostały wskazane odrębnie.
- 4.7. Zapewniać zastępowalność personelu świadczącego Usługę,

5. Wymagania jakościowe i organizacyjne (SLA)

5.1. Usługi będą świadczone zgodnie z parametrami jakościowymi:

- a) dostępności usługi: 24x7x365
- b) czasy reakcji:
 - a. do 2 godzin dla incydentu o priorytecie krytycznym
 - b. do 4 godzin dla incydentu o priorytecie wysoki
 - c. do 24 godzin dla incydentu o priorytecie średnim
 - d. do 48 godzin dla incydentu o priorytecie niskim

5.2. Niespełnienie parametrów SLA może skutkować konsekwencjami określonymi w Umowie.

6. Odbiór Usług

- 6.1. Odbiór Usług następuje po
 - 6.1.1. wykonaniu Usług zgodnie z OPZ,
 - 6.1.2. potwierdzeniu jakości i kompletności realizacji,
- 6.2. Z odbioru sporządzany jest protokół odbioru.
- 6.3. W przypadku stwierdzenia braków lub niezgodności Zamawiający może odmówić odbioru lub wyznaczyć termin ich usunięcia.