

WZÓR

UMOWA NR ADZP-381-...../18

zawarta w dniu r. pomiędzy:

**Specjalistycznym Zespołem Opieki Zdrowotnej nad Matką i Dzieckiem w Poznaniu,
ul. Krysiowicza 7/8 ,61-825 Poznań**

wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000003220

NIP 778-11-28-565 , REGON 630863147

zwaną dalej „Zamawiającym”, w imieniu którego działa:

.....

a

firmą (w przypadku przedsiębiorcy wpisanego do KRS), z siedzibą w przy ulicy, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:, Kapitał zakładowy i wniesiony (niepotrzebne skreślić)

NIP, REGON

zwaną dalej „Wykonawcą”, którą reprezentują:

.....

lub (w przypadku przedsiębiorcy wpisanego do centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej CEIDG)

Imię i nazwisko, działającym pod firmą z siedzibą w przy ulicy, wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

NIP.....REGON

zwanym dalej „Wykonawcą”

W wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.) zostaje zawarta umowa o następującej treści:

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest: Odnowienie i przedłużenie asysty technicznej na eksploatowane w SZOZnMiD w Poznaniu bazy danych firmy Oracle - Oracle Database Enterprise Edition i Oracle Real Application Clusters One Node (Kontrakt 15764799).
2. Usługa asysty technicznej obejmuje w szczególności:
 - 1) dostarczanie aktualizacji programów, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym;
 - 2) dostarczanie skryptów rozszerzających;
 - 3) certyfikację dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
 - 4) dostarczanie ważniejszych wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
 - 5) całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
 - 6) elektroniczny stały dostęp do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych.
3. Dla poszczególnych zgłoszeń serwisowych Wykonawca zobowiązuje się zachować czasy reakcji, określone wybranym wariantem wskazanym w ofercie, opisanych w załączniku nr 1 do umowy – opisie przedmiotu zamówienia.

Poziom ważności zgłoszeń	Czas reakcji od momentu zgłoszenia serwisowego
Poziom ważności 1	
Poziom ważności 2	
Poziom ważności 3	
Poziom ważności 4	

4. Czas rozwiązania zgłoszonego problemu/czas naprawy zgodny z obowiązującymi zasadami świadczenia usług asysty technicznej producenta baz danych, wskazanymi na stronie internetowej producenta oprogramowania.
5. Wykonawca oświadcza, że posiada doświadczenie i profesjonalne kwalifikacje niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy i zobowiązuje się do wykonania Umowy przy zachowaniu należytej staranności określonej w art. 355 §2 Kodeksu Cywilnego w szczególności oświadcza, że jest uprawniony do sprzedaży Asysty Technicznej dla oprogramowania Oracle Database.

§ 2

1. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć dokumenty, potwierdzające prawo Zamawiającego do korzystania z usług asysty technicznej świadczonej przez producenta dla przedmiotu umowy opisanego w §1 ust 1, do siedziby Zamawiającego, w terminie 14 dni licząc od dnia zawarcia Umowy.
2. Umowa obowiązuje od dnia zawarcia Umowy do dnia 31 lipca 2021 r.

§ 3

1. Łączne wynagrodzenie z tytułu realizacji przez Wykonawcę przedmiotu umowy wynosi zł netto plus podatek VAT w wysokości 23%, co stanowi kwotę brutto w wysokości zł (słownie: złotych .../100), w tym:
Wynagrodzenie za 1 kwartał:
..... zł netto plus podatek VAT w wysokości 23%, co stanowi kwotę brutto w wysokości zł (słownie: złotych .../100),
zgodnie z ofertą Wykonawcy.
2. Wykonawca zobowiązuje się oraz oświadcza, że fakturę za 3 m-ce wystawiać będzie w ostatnim dniu roboczym miesiąca rozliczeniowego.
3. Zapłata za wykonane prace wymienione w § 1 następować będzie na podstawie dostarczonych faktur wystawianych przez Wykonawcę. Podstawę do wystawienia faktury stanowi pisemny protokół odbioru podpisany przez Zamawiającego „bez zastrzeżeń”.
4. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie wymienione w ust.1, w ciągu 30 dni od dnia doręczenia prawidłowej pod względem formalnym i materialnym faktury na konto wskazane na fakturze.
5. Strony ustalają, że za datę terminowej płatności faktury uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. Podstawą do wystawienia faktury będzie protokół odbioru potwierdzający bez zastrzeżeń realizację przedmiotu umowy. Protokół odbioru musi być podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego.
7. Poza wynagrodzeniem umownym, Zamawiający nie ponosi żadnych innych kosztów związanych z wykonywaniem umowy. Wszystkie niezbędne wydatki pokrywa Wykonawca.
8. Zamawiający zastrzega, że realizacja usług objętych niniejszą umową w okresie od 01.01.2018 r. do 31.07.2021 r. będzie uzależniona od posiadania przez Zamawiającego środków finansowych w zatwierdzonych planach finansowych na lata 2019, 2020 i 2021. W przypadku braku posiadania środków w planie finansowym na rok 2019, 2020, 2021 Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od umowy w terminie 30 dni od daty zatwierdzenia ww. planu.
9. W przypadku określonym w ust. 8, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie jedynie za zrealizowane usługi.

§ 4

Odpowiedzialnymi za realizację postanowień niniejszej umowy są następujące osoby:

- 1) ze strony Zamawiającego:
 - a., tel., faks:, e-mail:,
 - b., tel., faks:, e-mail:,
- 2) ze strony Wykonawcy osoba lub osoby odpowiedzialne za koordynację umowy:
 - a., tel., faks:, e-mail:,
 - b., tel., faks:, e-mail:, bądź osoby zastępujące, zatwierdzone przez Zamawiającego.

§ 5

1. Zamawiający może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym w przypadku niewykonywania lub nienależytego wywiązywania się Wykonawcy z warunków niniejszej umowy, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do usunięcia nieprawidłowości.
2. Zamawiający może odstąpić od umowy w szczególności w następujących przypadkach:
 - a) w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy; Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach,
 - b) w wypadku otwarcia likwidacji wobec Wykonawcy lub zgłoszenia wniosku o jego upadłość; Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie siedmiu dni od powzięcia informacji o powyższych okolicznościach.
3. W przypadku odstąpienia od umowy lub jej rozwiązania Wykonawca może żądać wynagrodzenia jedynie za część umowy wykonaną do dnia ustania obowiązywania umowy. Strony przy tym przyjmują, iż wynagrodzenie z tytułu udzielonych do dnia obowiązywania umowy licencji zostało uiszczone przez Zamawiającego w ramach wynagrodzenia wypłaconego do dnia obowiązywania umowy.
4. Odstąpienie od umowy, jak również rozwiązanie umowy w trybie natychmiastowym wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Strona odstępująca od umowy powinna podać także pisemne uzasadnienie swojej decyzji
5. Prawo odstąpienia, o którym mowa powyżej Zamawiający może wykonać w terminie do 12 miesięcy od zawarcia niniejszej Umowy.
6. Zamawiający może wykonać umowne prawo odstąpienia niezależnie od prawa odstąpienia, przysługującego na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 6

1. Zamawiający ma prawo do naliczania kar umownych Wykonawcy w następujących przypadkach:
 - a) 5% łącznego wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 3 ust 1, gdy Zamawiający odstąpi od umowy z powodu okoliczności, za które odpowiada Wykonawca lub w przypadku natychmiastowego rozwiązania Umowy z powodu okoliczności, za które odpowiada Wykonawca;
 - b) 50,00 zł w przypadku nie przedstawienia dokumentów wskazanych w § 2 ust. 1, w terminach tam wskazanych, za każdy dzień opóźnienia.
2. Zapłata kar umownych nie wyłącza prawa do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
3. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia.

§ 7

1. Wszelkie informacje i materiały uzyskane przez Wykonawcę od Zamawiającego w związku z realizacją niniejszej Umowy, mogą być wykorzystane tylko w celu realizacji niniejszej Umowy.
2. Wykonawca zabezpieczy uzyskane materiały i informacje oraz będzie zachowywać zasady najściślejszej poufności w stosunku do wszystkich ww. informacji i materiałów i nie będzie ich publikował w jakikolwiek sposób w okresie obowiązywania Umowy, jak również po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
3. Wykonawca odpowiada za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków zapewniających dochowanie klauzuli poufności na warunkach określonych Umową

przez jego pracowników oraz konsultantów. Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do zawarcia z tymi pracownikami oraz konsultantami odrębnych umów lub klauzul w umowach już zawartych, które będą działały jak niniejsza Umowa, co do celu, warunków używania oraz udostępniania informacji i materiałów uzyskanych w związku z realizacją Umowy.

§ 8

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje że wszystkie utwory przekazane w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich w tym praw autorskich, patentów innych praw własności intelektualnej.
2. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, iż w ramach wynagrodzenia wskazanego w niniejszej Umowie, udzielone zostają przez producenta lub podmiot przez niego upoważniony, niewyłączne, nieograniczone terytorialnie i nieograniczone czasowo licencje na korzystanie z przedmiotu niniejszej umowy, zgodne z zapisami SIWZ, OPZ, złożoną ofertą oraz w sposób niesprzeczny z obowiązującymi zasadami świadczenia usług asysty technicznej producenta baz danych, wskazanymi na stronie internetowej producenta oprogramowania, w zakresie co najmniej zapewniającym i umożliwiającym zrealizowanie Przedmiotu umowy.
3. Ww. licencje na korzystanie z przedmiotu niniejszej umowy udzielone zostają na warunkach producentów, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
4. Wykonawca oświadcza, iż uzyskał zgodę producenta lub podmiot przez niego upoważniony, na korzystanie przez Zamawiającego z przedmiotu umowy na warunkach wskazanych w Umowie.
5. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że licencje na przedmiot niniejszej umowy nie zostaną wypowiedziane, za wyjątkiem istotnego naruszenia przez Zamawiającego warunków licencji. W przypadku wypowiedzenia licencji na przedmiot umowy pomimo braku istotnego naruszenia przez Zamawiającego warunków licencji, Wykonawca będzie odpowiedzialny za wynikłą stąd szkodę oraz w ramach wynagrodzenia określonego w Umowie dostarczy odpowiedni przedmiot umowy z licencjami odpowiadające warunkom zawartym w Umowie.
6. Udzielenie licencji na przedmiot niniejszej umowy, następuje nie później niż w momencie zainstalowania danego przedmiotu umowy.
7. W ramach wynagrodzenia brutto wskazanego w Umowie licencje na przedmiot niniejszej umowy mogą być przeniesione na Zamawiającego bez konieczności uzyskiwania odrębnych zgód.
8. W przypadku, gdy osoba trzecia zwróci się do Zamawiającego z roszczeniami dotyczącymi przedmiotu umowy, Wykonawca zwalnia Zamawiającego od obowiązku zaspokojenia takich roszczeń oraz pokrywa wszelkie uzasadnione, niezbędne i udokumentowane koszty obrony Zamawiającego przed roszczeniami osób trzecich. W takim przypadku Wykonawca ponosi odpowiedzialność względem Zamawiającego za to, że osoby trzecie nie będą dochodziły zaspokojenia swoich roszczeń bezpośrednio od Zamawiającego.
9. Certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia, powinny być zgodne z wymaganiami określonymi przez producenta przedmiotu umowy. Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji, czy certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia są wystarczające i zgodne z wymogami określonymi przez producenta. W tym celu Zamawiający może zwracać się do osób trzecich, w tym producenta przedmiotu umowy.
12. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania przedmiotu umowy, nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy lub producentów niż wskazane w Umowie. Wynagrodzenie brutto wskazane w Umowie obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z przedmiotu umowy.
13. Wykonawca zapewnia, że korzystanie z przedmiotu umowy, na cele Umowy nie będzie naruszać praw osób trzecich i nie będzie wymagało żadnych opłat na rzecz takich osób. Gdyby okazało się to konieczne, Wykonawca w ramach wynagrodzenia brutto wskazanego w Umowie udzieli lub zapewni udzielenie stosownej licencji na czas realizacji Umowy obejmującej prawo korzystania z przedmiotu umowy na potrzeby realizacji Umowy.

§ 9

1. Strony uzgadniają, że dopuszczają zmiany wysokości wynagrodzenia należnego wykonawcy, w przypadku zmiany:
 - a) stawki podatku od towarów i usług,
 - b) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej ustalonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
 - c) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu wysokości stawki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne - jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez wykonawcę.
2. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 lit. a, będzie odnosić się wyłącznie do części przedmiotu umowy zrealizowanej, zgodnie z terminami ustalonymi umową, po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług oraz wyłącznie do części przedmiotu umowy, do której zastosowanie znajdzie zmiana stawki podatku od towarów i usług.
3. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 lit. a, wartość wynagrodzenia netto nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
4. Zmiana wysokości wynagrodzenia w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 lit. b) lub c), będzie obejmować wyłącznie część wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w odniesieniu do której nastąpiła zmiana wysokości kosztów wykonania umowy przez Wykonawcę w związku z wejściem w życie przepisów odpowiednio zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę lub dokonujących zmian w zakresie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub w zakresie wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne.
5. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 lit. b, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą wzrostowi kosztu Wykonawcy w związku ze zwiększeniem wysokości wynagrodzeń Pracowników świadczących usługi do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia za pracę, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia. Kwota odpowiadająca wzrostowi kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia Pracowników świadczących usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu umowy.
6. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 lit. c, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą zmianie kosztu Wykonawcy ponoszonego w związku z wypłatą wynagrodzenia Pracownikom świadczącym usługi. Kwota odpowiadająca zmianie kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia Pracowników Świadczących usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.
7. Podstawą do ewentualnej zmiany ceny będzie wniosek Strony zawierający szczegółowe określenie okoliczności uzasadniających zmianę.
8. Zmiana ceny musi nastąpić w formie aneksu do umowy podpisanego przez obie strony.

§ 10

1. Przedmiot umowy nie może być przenoszony przez Wykonawcę na osoby trzecie.
2. Należności wynikające z niniejszej umowy łącznie z odszkodowawczymi i odsetkowymi nie mogą być przedmiotem obrotu (cesja, sprzedaż), zgodnie z art. 509 KC, bez pisemnej zgody Zamawiającego.
3. Zamawiający dopuszcza zmiany umowy po jej zawarciu zgodnie z art. 144 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2017r. 1579 ze zm.):
 - a. zmiana ta jest korzystna dla Zamawiającego,



- b. konieczność wprowadzenia zmian wyniknie z okoliczności obiektywnych, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, niezależnych od woli stron, bez względu na to czy ich skutki są korzystne dla Zamawiającego,
 - c. strony umowy uznają zasadność wprowadzenia zmian do umowy, a zmiany te nie wywołają niekorzystnych skutków dla Zamawiającego i nie spowodują zmiany oferowanych warunków realizacji zamówienia będących podstawą oceny ofert.
- 4. Zmiana umowy dokonana z naruszeniem przepisów ust. 3 jest nieważna.
 - 5. Umowa wchodzi w życie z dniem zawarcia.
 - 6. Porozumiewanie się stron w sprawach związanych z realizacją i interpretowaniem umowy odbywać się w drodze korespondencji pisemnej doręczanej adresatom za pokwitowaniem lub listami poleconymi wcześniej przesłanymi drogą mailową.
 - 7. Wszelkie powiadomienia, zgody, akceptacje, zatwierdzenia itp., składane przez Zamawiającego w związku z Umową, mogą być przesłane Wykonawcy również drogą elektroniczną na adres e-mail Wykonawcy podany w Umowie lub na inny wskazany pisemnie Zamawiającemu przez Wykonawcę adres e-mail, ze skutkiem doręczenia bez obowiązku składania podpisu elektronicznego.
 - 8. Wszelkie zmiany i uzupełnienia postanowień umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie strony.
 - 9. Strony ustalają, że w sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie będą miały zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego o ile przepisy ustawy Prawo Zamówień Publicznych nie stanowią inaczej.
 - 10. Wszelkie spory wynikłe z realizacji umowy rozstrzyga właściwy miejscowo i rzeczowo dla siedziby Zamawiającego Sąd Powszechny.
 - 11. Stosownie do art. 28 ust. 3 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 2016 r., str. 1-88), Strony postanawiają zawrzeć, przed uzyskaniem przez Wykonawcę dostępu do danych osobowych ze zbiorów, o których mowa powyżej, umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych według wzoru określonego przez Zamawiającego (załącznik nr 2 do Umowy). W przypadku opóźnienia przez Wykonawcę podpisania umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, Zamawiający wstrzyma się z udostępnieniem Wykonawcy wszelkich danych osobowych. W takim przypadku wszelkie ryzyka związane ze wstrzymaniem się przez Zamawiającego od udostępnienia Wykonawcy jakichkolwiek danych osobowych obciążają Wykonawcę.

§ 11

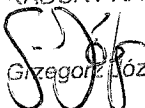
Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Integralnymi częściami niniejszej umowy są:

- 1) Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia
- 2) Załącznik nr 2 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

RADCA PRAWNY

Grzegorz Józefiak

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- I. Przedmiotem zamówienia jest: Odnowienie i przedłużenie asysty technicznej na eksploatowane w SZOZnMiD w Poznaniu bazy danych firmy Oracle - Oracle Database Enterprise Edition i Oracle Real Application Clusters One Node (Kontrakt 15764799).
- II. Usługa Asysty technicznej obejmuje w szczególności:
 1. dostarczanie aktualizacji programów, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym;
 2. dostarczanie skryptów rozszerzających;
 3. certyfikację dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
 4. dostarczanie ważniejszych wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
 5. całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
 6. elektroniczny stały dostęp do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych.

III. DEFINICJE POZIOMÓW WAŻNOŚCI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

Poziom ważności 1

- 1) Programy systemu produkcyjnego Oracle Zamawiającego, objęte asystą techniczną, całkowicie przestały działać lub nastąpiły tak poważne zakłócenia w ich działaniu, że Zamawiający nie może normalnie kontynuować pracy.
- 2) Korzystanie z programów stało się niemożliwe. Działanie tych programów ma dla Zamawiającego znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji.
- 3) Zgłoszenie serwisowe o poziomie ważności 1 dotyczy jednej lub kilku z wymienionych poniżej sytuacji:
 - a) uszkodzenia danych;
 - b) niedostępności udokumentowanej funkcji kluczowej;
 - c) zawieszenia się systemu, powodującego niedopuszczalne lub nieprzewidywalne opóźnienia w udostępnianiu zasobów lub w reakcji systemu;
 - d) awarii systemu, powtarzającej się po próbie ponownego jego uruchomienia.

Poziom ważności 2

Działanie systemu produkcyjnego ORACLE jest poważnie ograniczone. Ważne funkcje są niedostępne i nie znaleziono żadnej akceptowalnej metody obejścia problemu; korzystanie z systemu jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie.

Poziom ważności 3

Działanie systemu produkcyjnego ORACLE jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu dostania się do określonej funkcji systemu.

Poziom ważności 4 zgłoszonego problemu/czas

Zamawiający prosi o informacje na temat oprogramowania, o jego rozszerzenie (enhancement) lub wyjaśnienie treści dokumentacji, ale nie ma żadnych zakłóceń w

działaniu oprogramowania. System działa poprawnie. Problem nie ma negatywnego wpływu na jego działanie.

- IV. Dla poszczególnych zgłoszeń serwisowych Wykonawca zobowiązuje się zachować czasy reakcji, określone wybranym wariantem wskazanym w ofercie,
- V. Czas reakcji na zgłoszenie serwisowe rozumiany jest jako okres od momentu wysłania zgłoszenia serwisowego, do momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia wraz z nadaniem identyfikatora zgłoszenia przez Wykonawcę
- VI. Czas rozwiązania zgłoszenia serwisowego rozumiany jest jako okres od momentu wysłania zgłoszenia serwisowego, do momentu, gdy problem zostanie rozwiązany.
- VII. Czas rozwiązania naprawy zgodny z obowiązującymi zasadami świadczenia usług asysty technicznej producenta baz danych, wskazanymi na stronie internetowej producenta oprogramowania.