

Питања и одговори

у вези са конкурсном документацијом у поступку јавне набавке мале вредности услуге администрације Oracle платформе, број 18/2018

Питање 1

Молимо вас за додатна појашњења везана за **ЈНМВ 18/2018** која се односе на услуге администрације Oracle платформе, како бисмо били у могућности да припремимо прихватљиву понуду, у смислу чл. 61 ЗЈН, јер Наручилац није јасно и прецизно одредио услове, како следи:

Није наведено да ли је Oracle платформа која је у продукцији, а чија администрација је предмет тражених услуга, конфигурисана тако да се може сматрати сертификованом платформом у смислу како је вендор софтвера, корпорација Oracle, дефинисао појам сертификоване платформе.

Одговор 1

Како би могли прецизно да одговоримо на Ваше питање, молимо Вас да прецизирате Ваше питање, односно да нам појасните шта сматрате под појмом сертификоване платформе корпорације Oracle (на шта се тачно односи OS, HW, FMW..).

Питање 2

Није наведено да ли је Oracle платформа која је у продукцији, а чија администрација је предмет тражених услуга, подржана од стране корпорације Oracle, односно да ли је у режиму плаћеног „Oracle Support“, и ако јесте, до ког датума је плаћен „Oracle Support“.

Одговор 2

Ниједан од производа у оквиру Oracle платформе нема активан Oracle support.

Питање 3

На странама 29 и 30 у тачки 15, подтачка 3. „Рок извршења услуга“, као и члану 7 нацрта уговора на страни 26 Конкурсне документације наведени су и захтевани временски рокови у којима изабрани давалац услуга „има обавезу да отклони проблем или пронађе ефикасно решење прихватљиво за обе стране док се проблем не отклони у потпуности“.

Напомињемо да испоручилац предметног софтвера и пружалац услуга Oracle подршке, корпорација Oracle, у свом јавно доступном документу: *Oracle Software Technical Support Policies* не предвиђа никакве рокове у којима ће њихова организација Oracle Support Services (OSS) отклонити софтверску грешку или проблем, чак ни у случају да је у питању Грешка високог приоритета (по Oracle терминологији *Severity One*). Оно што се гарантује је само да

ће OSS учинити све „разумне напоре“ да одговори на захтев у року од једног сата од тренутка у коме је упућен захтев за услугом која подразумева проблем нивоа *Severity One*. Сматрамо стога да ниједан понуђач објективно не може да одговори захтевима из конкурсне документације, или би – ако би и понудио тражене рокове - сваки изабрани давалац услуга био неосновано изложен пеналима који би се наплатили на основу издате банкарске гаранције за добро извршење посла.

Одговор 3

Наручилац је одлучио да измени Конкурсну документацију у делу тачке 15. Техничке спецификације, као и у члану 7. Модела уговора.

Питање 4

Са свега изнетог, молимо вас да објавите додатне информације на чији недостатак је указано у тачкама 1 и 2 овог текста и да измените конкурсну документацију на местима где се дефинишу рокови у којима изабрани понуђач „има обавезу да отклони проблем или пронађе ефикасно решење прихватљиво за обе стране док се проблем не отклони у потпуности“ тако да понуђачи могу да дају прихватљиве понуде.

Наводимо у оригиналу део текста „Oracle Software Technical Support Policies“ од 18.4.2018. који се односи на дефиницију приоритета захтева за пружање услуга и рокова за одзив на њих, али не и за рокове за отклањање проблема на које се односе ти захтеви за пружање услуга:

9. Severity Definitions

Service requests for supported Oracle programs may be submitted by you online through Oracle's web-based customer support systems or by telephone. The service request severity level is selected by you and Oracle and should be based on the severity definitions specified below.

Severity 1 Your production use of the supported programs is stopped or so severely impacted that you cannot reasonably continue work. You experience a complete loss of service. The operation is mission critical to the business and the situation is an emergency. A Severity 1 service request has one or more of the following characteristics:

- Data corrupted
- A critical documented function is not available
- System hangs indefinitely, causing unacceptable or indefinite delays for resources or response
- System crashes, and crashes repeatedly after restart attempts

Reasonable efforts will be made to respond to Severity 1 service requests within one hour. For response efforts associated with Oracle Communications Network Software Premier Support and Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support, please see the Oracle Communications Network Premier & Sustaining Support and Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support sections above.

Except as otherwise specified, Oracle provides 24 hour support for Severity 1 service requests for supported programs (OSS will work 24x7 until the issue is resolved) when you remain actively engaged with OSS working toward resolution of your Severity 1 service request. You must provide OSS with a contact during this 24x7 period, either on site or by phone, to assist with data gathering, testing, and applying fixes. You are requested to propose this severity classification with great care, so that valid Severity 1 situations obtain the necessary resource allocation from Oracle.

Severity 2 You experience a severe loss of service. Important features are unavailable with no acceptable workaround; however, operations can continue in a restricted fashion.

Severity 3 You experience a minor loss of service. The impact is an inconvenience, which may require a workaround to restore functionality

Severity 4 You request information, an enhancement, or documentation clarification regarding your software but there is no impact on the operation of the software. You experience no loss of service. The result does not impede the operation of a system.

Одговор 4

Наручилац ће објавити пречишћени текст Конкурсне документације за јавну набавку мале вредности услуге администрације Oracle платформе, број 18/2018.