

Plan serwisowy:

Dwuletni plan serwisowy typu ORACLE Premier Support for Systems spełniający następujące wymagania w cenie kontraktu:

- dostęp do usług serwisowych telefonicznych, przez stronę WWW oraz w miejscu instalacji 24 godziny na dzień i 7 dni w tygodniu,
- zgłaszanie incydentów serwisowych telefonicznie lub poprzez stronę WWW
- czas reakcji serwisu nie dłuższy niż 4 godziny,
- możliwość określenia priorytetu zgłoszenia serwisowego,
- dostęp do nowych wersji systemu operacyjnego serwera,
- dostęp do poprawek do systemu operacyjnego serwera,
- dostęp do nowych wersji oprogramowania sterującego sprzętem (tzw. firmware'u),
- naprawa wadliwego sprzętu u klienta,
- dostęp do dokumentacji technicznej oraz bazy wiedzy poprzez usługę WWW,
- wymiana uszkodzonego dysku twardego w serwerze powinna być wykonana nie później niż do końca następnego dnia roboczego,