

## مواصفات عطاء رقم (٢٠٢٢/٤٧) اعادة طرح تقديم خدمات الدعم الفني المحلي وصيانة قواعد بيانات اوراكل وبرمجياتها

ترغب جامعة ال البيت بشراء خدمات الدعم الفني و صيانة قواعد بيانات اوراكل والتطبيقات العاملة عليها وحسب الشروط التالية:

١. مدة التغطية وتقديم الدعم الفني والصيانة ثلاث سنوات.
٢. فقط الشركات المخولة من الشركة الأم (أوراكل) من النوع الذهبي (Golden Partner) على الأقل هي الوحيدة المسموح لها المشاركة في هذا العطاء.
٣. يشترط أن يكون للشركة خبرة سابقة في برمجيات أوراكل من خلال عقود أو مشاريع مشابهة في مجال Oracle Web Logic Server/Oracle Internet Application Server, Oracle Database, 12C FORMS and Oracle RAC Internet Developer Suit, .REPORTS,
٤. وجود كادر فني لا يقل عن ٥ أشخاص متخصص في تقديم خدمات الدعم الفني لمنتجات أوراكل Oracle Application Server/Web Logic Server, Oracle Database & RAC- يحملون شهادة OCP في Database & Application Server مع تقديم صورة عن الشهادات وشهادة OCE ((Oracle Certified Expert – Real Application Cluster)).
٥. اجراء الصيانة الوقائية الدورية للبرمجيات بواقع اربع زيارات في السنة ويشترط في ذلك أن لا تقوم الشركة بأعمال الصيانة إلا بموعد مسبق تحدده الجامعة حيث تقوم الجامعة بالإشراف على الأعمال التي يقوم بها الشركة وتقدم الشركة تقارير الصيانة للجامعة بعد انتهاء كل زيارة للموقع لغايات اعتمادها.
٦. تشمل الصيانة تحديث (Upgrade) لأحدث الاصدارات ((Releases لأنظمة قواعد بيانات اوراكل، وكذلك دعم هذه والبرمجيات تنصيبها ((Installation أو إعادة تنصيبها Reinstallation وترقية البرامج (Software Upgrade&Support) لبرمجيات وتطبيقات ومنتجات أوراكل حسب برنامج رخص أوراكل (Oracle Program License) للبرمجيات التالية :

.A Oracle Database Enterprise Edition

.B Oracle Real Application Cluster

.C Oracle Forms and Reports

.D Oracle WebLogic

٧. تتضمن الاتفاقية المسؤوليات التالية على الشركة:-

- A. توسيع سعة قاعدة البيانات عند الضرورة.
  - B. اجراء أي تعديلات او تحديثات توصي بها الشركة الام على قاعدة البيانات وتطبيقاتها.
  - C. تقديم الدعم الفني الكامل و إصلاح وتعديل أي عطل أو خلل أساسي في برمجية قواعد بيانات اوراكل الخاصة بالجامعة.
  - D. تقديم المساعدة في عمليات تحسين الأداء للنظام Performance Tuning بأفضل طريقة ممكنة.
  - E. مراقبة الملفات المؤقتة (Alert & Trace Files) للتأكد من عدم ظهور مشاكل وأخطاء وشطب هذه الملفات غير الضرورية خلال الزيارات الدورية.
  - F. تقديم الدعم الفني عند حدوث أي مشاكل طارئة في البرمجيات والتعاون التام مع الجهة المسؤولة عن أنظمة التشغيل وصيانة الأجهزة.
  - G. تقديم الدعم الفني الكامل عند حدوث مشاكل طارئة في المنتجات هاتفيا او من خلال الاتصال عن بعد او من خلال الحضور لموقع الجامعة.
  - H. تقديم تقارير خطية بعد كل زيارة ميدانية تشمل تقييم البرمجيات وأية توصيات.
  - I. تقديم العون اللازم لإعادة قاعدة البيانات والتطبيقات الى بيئة العمل في حال حدوث عطل في الاجهزة او انظمة التشغيل بعد ان يتم اصلاحها من قبل الجامعة.
  - J. الحصول على احدث الاصدارات للبرمجيات المرخصة من شركة اوراكل الام.
٨. يمكن للشركة العمل لدى الجامعة خارج أوقات الدوام الرسمي إذا لم تتمكن من إتمام أعمال الصيانة خلال فترة الدوام الرسمي شريطة موافقة الجامعة.
٩. تقدم الشركة كشف بأسماء وأرقام التواصل للموظفين حسب الاختصاص لتسهيل التواصل في حال حدوث أي عطل.
١٠. للجامعة الحق باستدعاء المتعهد هاتفياً أو بالفاكس أو البريد الإلكتروني (على أن يكون الهاتف والبريد معتمداً رسمياً لغايات التبليغ عن الأعطال) وتبليغه بالأعطال الفنية والطلب منه القيام بأعمال الصيانة اللازمة وتلتزم الشركة بالاستجابة لطلبات الصيانة الواردة من الجامعة خلال (٢-٤ ساعات) للحالات الطارئة مثل (Database corruption, Loss of data/log files, Service Unavailability ..) من وقت التبليغ و(٢٤ ساعة) للحالات الأخرى.
١١. تقديم الخدمات الفنية والاستشارات المطلوبة على مستوى قاعدة البيانات اوراكل وادواتها والتطبيقات العاملة عليها على مدار الساعة (٧\*٢٤) بما فيها أيام العطل من خلال الشركة المحليه المبرم معها عقد الصيانة أو شركة اوراكل الام وذلك من خلال الحضور الى الجامعة او الاتصال عن بعد Remote Connection او اية وسيلة اتصال الكترونية متوفرة.
١٢. في حال قامت الشركة بتقديم خدمات ومزايا إضافية “Added-Value Services” خلال فترة العقد فإنه يتوجب على الشركة توضيح وذكر القيمة المادية لهذه الخدمات والمزايا الإضافية بشكل مفصل ومنفصل.

**الشروط الخاصة :**

١. تقدم الأسعار بالدينار الأردني شاملة جميع أنواع الضرائب والرسوم الجمركية وشاملة ضريبة المبيعات.
  ٢. تحديد السعر رقماً وكتابة وتجنب الشطب أو الكشط بعد كتابة الأسعار.
  ٣. ذكر القيمة الإجمالية للمواد المعروضة.
  ٤. الجامعة غير مقيدة بأقل الأسعار، ولها الحق في تجزئة العطاء أو إلغائه كلياً أو جزئياً في أي مرحلة من مراحل العطاء، إذا اقتضت مصلحة الجامعة ذلك، دون أن يكون للمناقصين الحق في الاعتراض أو المطالبة بأية خسارة أو ضرر ناتج عن ذلك.
  ٥. تسري أحكام نظام المشتريات الحكومية رقم (٨) لسنة (٢٠٢٢) وتعديلاته وتعليماته على هذا العطاء ولها صفة الأولوية.
  ٦. تلتزم الشركة التي يحال عليها العطاء بتقديم كفالة حسن تنفيذ بنسبة (١٠%) من القيمة الاجمالية للإحالة.
- ضرورة إرفاق (Flash Memory) يشتمل على عرض الأسعار والمواصفات الفنية لكل بند إلكترونياً.**