**Opis Przedmiotu Zamówienia**

**CZĘŚĆ 5 - Asysta techniczna oprogramowania Oracle**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Usługi pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Opis produktu** | **Numer CSI** | **Ilość** | **Poziom/rodzaj licencji** | **Data rozpoczęcia** | **Data zakończenia** |
| Real Application Clusters - Processor Perpetual | 16357002 | 2 | FULL USE | 11-maj-20 | 10-maj-21 |
| Tuning Pack - Processor Perpetual | 16357002 | 2 | FULL USE | 11-maj-20 | 10-maj-21 |
| Diagnostics Pack - Processor Perpetual | 16357002 | 2 | FULL USE | 11-maj-20 | 10-maj-21 |
| Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 16357002 | 2 | FULL USE | 11-maj-20 | 10-maj-21 |
| Oracle Business Intelligence Standard Edition One- Named User Plus Perpetual | 16117711 | 10 | FULL USE | 11-maj-20 | 10-maj-21 |
| **Poziom usługi: Software Update License & Support** | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Termin realizacji zamówienia:** od dnia 11 maja 2020 r. do dnia 10 maja 2021 r.
2. **Zakres prac:**
3. Wykonawca zapewni dostęp do świadczenia usługi Pomocy Technicznej (z ang. *Software Update License & Support****)***, dostępnej poprzez serwis My Oracle Support (za pomocą numeru CSI -Customer Support Identifier) w odniesieniu do programów Oracle wymienionych w tabeli powyżej w zakresie:
   1. dostarczania aktualizacji programów, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym,
   2. dostarczania aktualizacji związanych z podatkami, aktualizacji prawnych i dostosowawczych,
   3. dostarczania skryptów rozszerzających,
   4. certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm,
   5. dostarczania ważniejszych wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji dostępnych za pośrednictwem serwisu <http://edelivery.oracle.com/>,
   6. całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia - świadczenia pomocy technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej (poprzez My Oracle Support) lub telefonicznej, w dni robocze w godzinach 9:00-17:00 w języku polskim oraz przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w języku angielskim,
   7. elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych Oracle, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu poprzez serwis My Oracle Support <https://support.oracle.com/epmos/faces/MosIndex.jspx>,
4. Kwota wynagrodzenia, płatna będzie jednorazowo na podstawie protokołu odbioru asysty.