DFZP-BM-271-209/2017 Załącznik nr 1 do wzoru umowy

**Opis przedmiotu zamówienia**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 1. **Usługi pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania**
 |  |  |
| **Numer pozycji** | **Opis produktu** | **Numer CSI** | **Ilość** | **Poziom/****rodzaj licencji** | **Data rozpoczęcia** | **Data zakończenia** |
| 1. | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 20482477 | 4 | RESTRICTED USE |  |  |
| 2. | Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual | 20482477 | 4 | RESTRICTED USE |  |  |
| 3. | Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual | 20482477 | 4 | RESTRICTED USE |  |  |
| 4. | Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual | 20482477 | 4 | RESTRICTED USE |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Poziom usługi: Software Update License & Support** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Zakres prac:**
2. 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 pkt 1 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>,