

1.1 Oracle Database

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**„Usługa świadczenia wsparcia (asysty technicznej) dla posiadanych licencji Oracle Database Enterprise Edition”**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego dla posiadanego systemu informatycznego opartego na Oracle – przedłużenie wsparcia na 48 m-cy.

Opłata za asystę techniczną i wsparcie płatne będzie raz na 6 m-cy.

Niezbędne wsparcie techniczne konieczne dla rozszerzenia funkcjonalności posiadanego systemu informatycznego:

LP	Nazwa/Opis posiadanych licencji	CSI Number	Okres wsparcia
1.	Oracle Database Enterprise Edition – 2 procesory	24835563	Wsparcie na 48 m-cy dla posiadanych licencji
2.	Oracle Database Enterprise Edition – 1 procesor	13899734	Wsparcie na 48 m-cy dla posiadanych licencji
3.	Oracle Database Enterprise Edition – 1 procesor	13613270	Wsparcie na 48 m-cy dla posiadanych licencji
4.	Oracle8 Enterprise Edition - Named User Single Server – odnowienie 80 użytkowników nazwanych	505478	Wsparcie na 48 m-cy dla posiadanych licencji

1. Określenia przedmiotu zamówienia, które wskazują nazwy własne lub znaki towarowe należy interpretować wraz z wyrazami „lub równoważne”.

Zamawiający dopuszcza zastosowanie przez Wykonawcę rozwiązań równoważnych rozwiązaniom wskazanym w opisie przedmiotu zamówienia. Wykonawca, który w ofercie powoła się na stosowanie rozwiązań równoważnych obowiązany jest wykazać, że oferowane przez niego wsparcie usługi asysty technicznej spełniają wymagania określone przez Zamawiającego.

2. Usługi Asysty Technicznej dla posiadanych licencji dostępne będą między innymi przez serwis My Oracle Support (za pomocą numeru CSI- Customer Support Identifier) lub inny wskazany przez Wykonawcę serwis, w następującym nie mniejszym zakresie:

lp	Wymaganie
I.1	dostarczania aktualizacji programów, poprawek, alarmów dot. zabezpieczeń i pakietów poprawek krytycznych;
I.2	dostarczania skryptów podwyższających wersje;

lp	Wymaganie
I.3	udokumentowanie nowych i zaktualizowanych wersji produktów i technologii;
I.4	przekazanie wiedzy o nowych i zaktualizowanych wersjach produktów i technologii; certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
I.5	całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia [pomoc techniczna w zakresie obsługi zgłoszeń prowadzona będzie w formie elektronicznej poprzez My Oracle Support przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu w języku angielskim].
I.6	wsparcia w zakresie obsługi zgłoszeń w kwestiach pozatechnicznych (w tym weryfikacji posiadanych przez Zamawiającego licencji, czasu obowiązywania wsparcia technicznego),
I.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;
I.8	Zgłoszenia serwisowe dotyczące wszystkich programów Oracle, objętych usługami asysty technicznej, mogą być otwierane online w internetowych serwisach asysty technicznej Oracle; Dodatkowo usługa może być wykonywana telefonicznie w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej.
I.9	możliwości pobierania kolejnych wersji oprogramowania objętego asystą;

3. Usługi Asysty Technicznej dla posiadanych licencji lub oprogramowania równoważnego dostępne będą za pomocą wskazanego przez Wykonawcę serwisu, w następującym nie mniejszym zakresie:

lp	Warunki równoważności dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego
II.1	dostarczania aktualizacji programów, poprawek, alarmów dot. zabezpieczeń i pakietów poprawek krytycznych;
II.2	dostarczania skryptów podwyższających wersje;
II.3	udokumentowanie nowych i zaktualizowanych wersji produktów i technologii;
II.4	przekazanie wiedzy o nowych i zaktualizowanych wersjach produktów i technologii;
II.5	certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
II.6	całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia.
II.7	elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych zakupionych licencji, poprawek programistycznych, oraz

	bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
II.8	zgłoszenia serwisowe dotyczące wszystkich programów objętych usługami asysty technicznej, mogą być otwierane online w internetowych serwisach asysty technicznej Producenta oprogramowania; Dodatkowo usługa może być wykonywana telefonicznie w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej.
II.9	możliwości pobierania kolejnych wersji oprogramowania objętego asystą;

Wykonawca oświadcza, że jest autoryzowany i uprawniony do odsprzedaży Produktów Producenta (lub w przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego posiada autoryzację producenta do sprzedaży rozwiązania równoważnego).

Wspólny Słownik Zamówień

(CPV): 72611000-6 - Usługi w zakresie wsparcia technicznego

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Usługa świadczenia wsparcia (asysty technicznej) dla posiadanych licencji Oracle WebLogic Suite”

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego na posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie bazodanowe firmy Oracle przez okres 48 m-cy.

Oplata za asystę techniczną i wsparcie płatne będzie raz na 6 m-cy.

Niezbędne wsparcie techniczne konieczne dla rozszerzenia funkcjonalności posiadanego systemu informatycznego:

LP	Nazwa/Opis posiadanych licencji	CSI Number	Okres wsparcia
1.	Oracle WebLogic Suite – 1 procesor	24835563	Wsparcie na 48 m-cy dla posiadanych licencji
2.	Oracle WebLogic Suite – 3 procesory	21082390	Wsparcie na 48 m-cy dla posiadanych licencji

1. Określenia przedmiotu zamówienia, które wskazują nazwy własne lub znaki towarowe należy interpretować wraz z wyrazami „lub równoważne”.

Zamawiający dopuszcza zastosowanie przez Wykonawcę rozwiązań równoważnych rozwiązaniom wskazanym w opisie przedmiotu zamówienia. Wykonawca, który w ofercie powoła się na stosowanie rozwiązań równoważnych obowiązany jest wykazać, że oferowane przez niego wsparcie usługi asysty technicznej spełniają wymagania określone przez Zamawiającego.

2. W ramach świadczonego wsparcia technicznego (Asysta techniczna) dla posiadanego oprogramowania Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia Zamawiającemu świadczenia usług zgodnie ze standardowymi zasadami opisanymi przez producenta oprogramowania na stronie: <https://www.oracle.com/pl/support/policies.html> lub innym serwisie wskazanym przez Wykonawcę dla zaoferowanego oprogramowania równoważnego, a w szczególności:

I.p	Wymaganie
I.1	dostarczania aktualizacji programów, poprawek, alarmów dot. zabezpieczeń i pakietów poprawek krytycznych; otrzymywania skryptów rozszerzających,
I.2	możliwości otrzymania nowych, jak i starszych wersji oprogramowania przez Zamawiającego wersji oprogramowania w odniesieniu do posiadanych licencji,
I.3	otrzymywania ważniejszych wersji dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe, wybranych wersji programów

	zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji dostępnych za pośrednictwem serwisu https://edelivery.oracle.com/
I.4	całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia [pomoc techniczna w zakresie obsługi zgłoszeń prowadzona będzie w formie elektronicznej poprzez My Oracle Support przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu w języku angielskim].
I.5	elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanego oprogramowania, 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/portal/
I.6	odpowiedzi na zadawane pytania użytkowników dotyczące wydajności, funkcjonalności lub działania oprogramowania,
I.7	pomocy telefonicznej w użytkowaniu oprogramowania,
I.8	pomocy w diagnozowaniu problemów związanych z funkcjonowaniem oprogramowania,
I.9	pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z funkcjonowaniem oprogramowania,
I.10	wsparcia w zakresie obsługi zgłoszeń w kwestiach pozatechnicznych (w tym weryfikacji posiadanych przez Zamawiającego licencji, czasu obowiązywania wsparcia technicznego),

3. Usługi Asysty Technicznej dla posiadanych licencji lub oprogramowania równoważnego dostępne będą za pomocą wskazanego przez Wykonawcę serwisu, w następującym nie mniejszym zakresie:

lp.	Warunki równoważności dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego
II.1	zakres usługi nie mniejszy niż określony dla Asysty technicznej – wsparcia technicznego producenta,
II.2	czas aktualizacji lub rozwiązania nie dłuższe niż dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego producenta, termin dostarczania skryptów podwyższających wersje nie dłuższe niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.3	udokumentowanie nowych i zaktualizowanych wersji produktów i technologii w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.4	całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.5	elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych zakupionych licencji, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.6	zgłoszenia serwisowe dotyczące wszystkich programów objętych usługami asysty technicznej, mogą być otwierane online w internetowych serwisach asysty

technicznej Producenta oprogramowania lub telefonicznie w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,

Wykonawca oświadcza, że jest autoryzowany i uprawniony do odsprzedaży Produktów Producenta (lub w przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego posiada autoryzację producenta do sprzedaży rozwiązania równoważnego).

Wspólny Słownik Zamówień

(CPV): 72611000-6 - Usługi w zakresie wsparcia technicznego

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Usługa świadczenia wsparcia (asysty technicznej) dla posiadanych licencji oprogramowania Oracle Internet Developer Suite”

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego dla posiadanego systemu informatycznego opartego na Oracle – przedłużenie wsparcia na 48 m-cy.

Oplata za asystę techniczną i wsparcie płatne będzie raz na 6 m-cy.

Niezbędne wsparcie techniczne konieczne dla rozszerzenia funkcjonalności posiadanego systemu informatycznego:

Lp.	Nazwa/Opis posiadanych licencji	CSI Number	Okres wsparcia
1.	Oracle Internet Developer Suite – 2 nazwanych użytkowników	505478	Wsparcie na 48 m-cy dla posiadanych licencji
2.	Oracle Internet Developer Suite – 10 nazwanych użytkowników	24835563	Wsparcie na 48 m-cy dla posiadanych licencji

I	Wymagania dla usługi wsparcia (asysty technicznej)
I.1	Usługa serwisu i wsparcia (maintenance) dla posiadanego oprogramowania będzie obejmowała aktualizacje Oprogramowania do najnowszych wersji udostępnionych przez producenta przez okres 48 miesięcy od daty zakupu ww. usługi. W ramach tej usługi Zamawiający ma prawo zgłaszać błędy w Oprogramowaniu do jego serwisu oraz mieć dostęp do bazy wiedzy i aktualizacji produktu u jego producenta.
I.2	W ramach realizacji przedmiotu zamówienia należy uwzględnić usługę wsparcia technicznego realizowaną przez producenta Oprogramowania. Usługa ma być świadczona przez 48 miesięcy, 24h na dobę 7 dni w tygodniu w języku angielskim. Dodatkowo usługa może być wykonywana telefonicznie w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej Producenta Oprogramowania.
I.3	zakres usługi nie mniejszy niż określony dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego producenta na poziomie Software Update License & Support.
I.4	czasy aktualizacji lub rozwiązania nie dłuższe niż dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego producenta na poziomie Software Update License & Support.
I.5	świadczona przez:
I.5.1	producenta lub właściciela autorskich praw majątkowych i praw zależnych
I.5.2	podmiot uprawniony przez producenta lub właściciela autorskich praw majątkowych i praw zależnych do wykonywania całego zakresu usługi

II	Warunki równoważności dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego producenta na poziomie Software Update License & Support:
II.1	zakres usługi nie mniejszy niż określony dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego producenta na poziomie Software Update License & Support,
II.2	czas aktualizacji lub rozwiązania nie dłuższe niż dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego producenta na poziomie Software Update License & Support,
II.3	całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.4	elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych zakupionych licencji, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.5	musi być świadczona przez:
II.5.1	producenta lub właściciela autorskich praw majątkowych i praw zależnych lub
II.5.2	podmiot uprawniony przez producenta lub właściciela autorskich praw majątkowych i praw zależnych do wykonywania całego zakresu usługi,

Wykonawca oświadcza, że jest autoryzowany i uprawniony do odsprzedaży Produktów Producenta (lub w przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego posiada autoryzację producenta do sprzedaży rozwiązania równoważnego).

Wspólny Słownik Zamówień

(CPV): 72611000-6 - Usługi w zakresie wsparcia technicznego

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Usługa świadczenia wsparcia (asysty technicznej) dla posiadanego oprogramowania pakietów programistycznych Forms&reports ”

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa wsparcia (asysty technicznej) dla posiadanego oprogramowania pakietów programistycznych Forms&reports dla 18 nazwanych użytkowników przez okres 48 miesięcy”

Opłata za asystę techniczną i wsparcie płatne będzie raz na 6 m-cy.

Niezbędne wsparcie techniczne konieczne dla rozszerzenia funkcjonalności posiadanego systemu informatycznego:

LP	Nazwa/Opis posiadanych licencji	CSI Number	Okres wsparcia
1.	Oracle Forms / Reports (18 nazwanych użytkowników)	24835563	Wsparcie na 48 m-cy dla posiadanych licencji

l.p	Usługa wsparcia - asysty technicznej
I.1	Usługa serwisu i wsparcia (maintenance) dla posiadanego oprogramowania, która będzie obejmowała aktualizacje oferowanego Oprogramowania do najnowszych wersji udostępnionych przez producenta Oprogramowania przez okres 48 m-cy od daty zakupu ww. usługi. W ramach tej usługi Zamawiający ma prawo zgłaszać błędy w Oprogramowaniu do jego serwisu oraz mieć dostęp do bazy wiedzy i aktualizacji produktu u jego producenta.
I.2	W ramach realizacji przedmiotu zamówienia należy uwzględnić usługę wsparcia technicznego realizowaną przez producenta Oprogramowania. Usługa ma być świadczona przez 48 miesięcy, 24h na dobę 7 dni w tygodniu w języku angielskim. Dodatkowo usługa może być wykonywana telefonicznie w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej Producenta Oprogramowania.
I.3	Możliwość zakupu usługi wsparcia technicznego na kolejne lata po upływie 48 miesięcy liczonych od dnia zakupu ww. usługi.
I.4	W ramach wsparcia Wykonawca winien zapewnić, w okresie użytkowania licencji elektronicznego dostępu do nowej wersji Oprogramowania i udoskonaleń do wersji bieżących oferowanych przez producenta oprogramowania (nowe edycje produktów, wydania uzupełniające, aktualizacje, poprawki programistyczne).

2. Określenia przedmiotu zamówienia, które wskazują nazwy własne lub znaki towarowe należy interpretować wraz z wyrazami „lub równoważne”.

Zamawiający dopuszcza zastosowanie przez Wykonawcę rozwiązań równoważnych

rozwiązaniom wskazanym w opisie przedmiotu zamówienia. Wykonawca, który w ofercie powoła się na stosowanie rozwiązań równoważnych obowiązany jest wykazać, że oferowane przez niego wsparcie usługi asysty technicznej spełniają wymagania określone przez Zamawiającego:

LP	Warunki równoważności dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego
II.1	zakres usługi nie mniejszy niż określony dla Asysty technicznej – wsparcia technicznego producenta,
II.2	czas aktualizacji lub rozwiązania nie dłuższe niż dla usługi Asysty Technicznej – wsparcia technicznego producenta, termin dostarczania skryptów podwyższających wersje nie dłuższe niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.3	całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej,
II.4	elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych zakupionych licencji, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej. Dodatkowo usługa może być wykonywana telefonicznie w zakresie nie mniejszym niż określony dla usługi Asysty technicznej Producenta Oprogramowania.
II.5	musi być świadczona przez:
II.5.1	producenta lub właściciela autorskich praw majątkowych i praw zależnych lub
II.5.2	podmiot uprawniony przez producenta lub właściciela autorskich praw majątkowych i praw zależnych do wykonywania całego zakresu usługi,

Wykonawca oświadcza, że jest autoryzowany i uprawniony do odsprzedaży Produktów Producenta (lub w przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego posiada autoryzację producenta do sprzedaży rozwiązania równoważnego).

Wspólny Słownik Zamówień (CPV):

(CPV): 72611000-6 - Usługi w zakresie wsparcia technicznego