***Zakup usługi asysty technicznej i konsultacji dla oprogramowania IBM (dla HD BI) na okres 12 miesięcy wraz z prawem opcji.***

Przedmiotem zamówienia jest:

1. **Dostarczenie usługi wsparcia dla poniższych licencji będących w posiadaniu Zamawiającego na okres 12 miesięcy:**
2. IBM DB2 Advanced Enterprise Server Edition Processor Value Unit – 24 rdzenie procesowe (1680 PVU)
3. IMB DB2 Advanced Workgroup Server Edition Processor Value Unit (PVU) Licence – 8 rdzeni procesowych (560 PVU)
4. IBM Db2 Warehouse per Virtual Processor core – 10 rdzeni procesorowych
5. IBM Congos Analytics Forward Looking Analytics Architekt Authorized User Licence – 2 użytkowników
6. IBM Congos Analytics Explorer Authorized User Licence – 45 uzytkowników
7. IBM Congos Analytics User per Processor Value Unit (PVU) – 20 rdzeni procesorowych (1400 PVU)
8. IBM Congos IBM Congos Analytics Administrator per Authorized User License – 4 użytkowników
9. IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition Processor Value Unit (PVU) License – 4 rdzenie procesorowe (280 PVU)
10. IBM InfoSphere Information Server Enterprise for Non – Production Enviroment Processor Value Unit (PVU) License – 4 rdzenie procesorowe (280 PVU)

**w nast. minimalnym zakresie:**

1. Zapewnienie prawa do bezpłatnego otrzymywania nowych wersji oprogramowania, uaktualnień i „suport packów”
2. Zdalnej analizy zgłoszonego problemu w godzinach pracy IBM Polska, w tym:
* asysta przy zdefiniowaniu produktu lub komponentu powodującego usterkę;
* zdalna asysta przy rozwiązaniu problemu;
1. Zapewnienie telefonicznego wsparcia dla problemów związanych z kodem produktu;
2. Wsparcia dla typowych, krótkich pytań dotyczących problemów instalacyjnych i

związanych z codziennym użytkowaniem systemu;

1. Zapewnienie wsparcia od poniedziałku do piątku od 9.00 do 17.00 z wykluczeniem świąt ustawowych;
2. Zapewnienie wsparcia telefonicznego dla problemów krytycznych (tzw. severity 1) w trybie 24 x 7;
3. Możliwości zgłaszania problemów telefonicznie lub elektronicznie (poprzez dostęp do

stron internetowych);

1. Zapewnienie czasu reakcji na problemy, w tym problemy krytyczne zgłoszone elektronicznie lub telefonicznie, w godzinach od 9.00 do 17.00 wynosi 2 godziny zegarowe;
2. Zapewnienie dostępu do określonych stron WWW, tzw. opieki elektronicznej (e-care);
3. Zapewnienie dowolnej liczby osób ze strony ARiMR odpowiedzialnych za kontakt ze

wsparciem technicznym;

1. **Zapewnienie 100 godz. konsultacji dla Zamawiającego w zakresie:**
2. Wsparcia w zakresie bieżących zagadnień i problematyki rozwoju i utrzymania środowiska HD BI wykraczający poza zakres usług ATiK,
3. Wsparcia w użytkowaniu modułów analitycznych w systemie HD BI, w tym oprogramowania SPSS.