

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie wsparcia technicznego producenta do posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Red Hat na okres 12 miesięcy, licząc od dnia zakończenia obecnie posiadanego wsparcia tj. 18.12.2024 r.

Wsparcie techniczne musi zapewnić:

- 1) Pobieranie i instalowanie certyfikowanego oprogramowania producenta z repozytoriów prowadzonych przez producenta.
- 2) Pobieranie i instalowanie aktualizacji oraz podnoszenie wersji certyfikowanego oprogramowania producenta.
- 3) Wsparcie techniczne producenta dostępne jest przez kanały: telefon, mail, dedykowany portal.
- 4) Zgłaszanie incydentów i problemów dotyczących oprogramowania producenta w trybie 24/7/365 z następującymi czasami reakcji potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia serwisowego w zależności od priorytetu zgłoszenia:

Priorytet zgłoszenia	Kryteria klasyfikacji	Czas reakcji
Pilny	Zgłoszenie dotyczy: a) systemów produkcyjnych, których praca została całkowicie uniemożliwiona; brak przygotowanego obejścia do zastosowania, lub b) systemów produkcyjnych, których działanie zostało poważnie zaburzone (np. zredukowana wydajność, problemy w komunikacji). Wysoki wpływ na działanie procesów biznesowych, brak przygotowanego obejścia do zastosowania.	1 godzina robocza
Wysoki	Zgłoszenie dotyczy systemów produkcyjnych. Problem ma wysoki wpływ na działanie procesów biznesowych. Brak przygotowanego obejścia do zastosowania.	4 godziny robocze
Średni	Zgłoszenie dotyczy: a) problemu o średnim lub niskim wpływie na działanie procesów biznesowych, wydajność i funkcjonalność systemów produkcyjnych. Istnieje możliwe obejście do zastosowania. b) problemu z systemami developerskimi, który powoduje wstrzymanie prac rozwojowych i/lub uniemożliwia wdrożenie produkcyjne.	1 dzień roboczy
Niski	Pytania ogólne, konsultacje, zmiany w dokumentacji. Wpływ na procesy biznesowe oraz środowisko produkcyjne znikome lub zerowe.	2 dni robocze

Czas reakcji rozumiany jest jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego i rozpoczęcie działań zmierzających do jego rozwiązania lub zdiagnozowania problemu.

- 5) Obsługę incydentów w trybie 8/5 w godzinach od 9.00 do 17.00 CEST/CET.
- 6) Obsługę nielimitowanej liczby incydentów.
- 7) Dostęp w trybie 24/7/365 do portalu pomocy technicznej producenta oprogramowania w celu przeglądania informacji o nowych produktach, informacji o dostępnych poprawkach, dokumentacji i bazy wiedzy.

2. Szczegółowe dane posiadanego przez Zamawiającego wsparcia technicznego do oprogramowania Red Hat:

Nazwa oprogramowania i poziom wsparcia	Numer kontraktu	Numer subskrypcji	Jednostka magazynowa	Liczba	Data zakończenia posiadanego obecnie wsparcia technicznego
Resilient Storage	15654740	14001151	RH00026	6	18.12.2024
Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Standard	15654740	14001145	MW0196814	3	18.12.2024
Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes)	15654740	14001147	RH00004	24	18.12.2024