

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zakup wsparcia technicznego (subskrypcja) dla oprogramowania RedHat.

1. Przedmiotem zamówienia jest zakup wsparcia technicznego (subskrypcja) dla oprogramowania RedHat wykorzystywanego przez Zamawiającego.

Lp.	Nazwa	Ilość subskrypcji	Okres wsparcia
1.	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters	208	od dnia podpisania umowy do 15.12.2024 r.
2.	Red Hat Enterprise Linux Server	20	od dnia podpisania umowy do 15.12.2024 r.
3.	Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 4-Core Standard	1	Od 16.12.2022 r. do 15.12.2024 r.
4.	Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Standard	1	Od 16.12.2022 r. do 15.12.2024 r.

2. Usługi wsparcia będą świadczone minimum na warunkach i poziomie STANDARD oferowanym przez producenta ww. oprogramowania.
3. Subskrypcja musi obejmować wszystkie fizyczne procesory na których będzie zainstalowane środowisko wirtualne przeznaczone do uruchamiania maszyn wirtualnych z oferowanym systemem operacyjnym.
4. Subskrypcja musi pozwalać na uruchomienie nielimitowanej ilości maszyn wirtualnych na zasobach sprzętowych na których jest zainstalowana.
5. System operacyjny musi być oficjalnie certyfikowany i wspierany przez producenta serwerów HPE ProLiant DL380 Gen8, HPE ProLiant DL385 Gen10 Plus, Dell PowerEdge R7525. Wsparcie to musi być potwierdzone obecnością na matrycach wsparcia wymienionych producentów.
6. System operacyjny musi być oficjalnie certyfikowany i wspierany przez producenta rozwiązań wirtualizacyjnych, co najmniej Vmware, Microsoft. Wsparcie to musi być potwierdzone obecnością na matrycach wsparcia wymienionych producentów.
7. System operacyjny musi być oficjalnie certyfikowany i wspierany przez producenta rozwiązań baz danych: Oracle Database v18c i wyższe, PostgreSQL v13 i wyższe, Microsoft SQL Server v2016 i wyższe,

IBM DB2 v11 i wyższe, Percona XtraDB Cluster v5.7 i wyższe, MongoDB v4.2 i wyższe. Wsparcie to musi być potwierdzone obecnością na matrycach wsparcia wymienionych producentów

8. System operacyjny musi posiadać udokumentowany certyfikat bezpieczeństwa zgodny ze standardem ISO/IEC 15408.

9. Usługi wsparcia (subskrypcja) będzie obejmowała:

9.1. Dostęp do:

- Aktualnych łatek
- Aktualnych poprawek błędów
- Uaktualnień
- Nowych wersji oprogramowania

9.2. Wsparcie techniczne o parametrach:

- Dostępność w dniach roboczych
- Nielimitowana liczba incydentów
- Wsparcie specjalistyczne na 3 poziomach
- Wsparcie dla incydentów dotyczących produktów różnych producentów
- Reakcja na zgłoszone incydenty:
 - do 1 godziny dnia roboczego dla zgłoszeń o krytycznym priorytecie
 - do 4 godzin dnia roboczego dla zgłoszeń o wysokim priorytecie,
 - do 1 dnia roboczego dla zgłoszeń o średnim priorytecie,
 - do 2 dni roboczych dla zgłoszeń o niskim priorytecie

9.3. Dostęp do specjalistycznej wiedzy poprzez:

- Portal producenta oprogramowania - Red Hat Customer Portal
- Dostęp do bazy wiedzy
- Dostęp do dedykowanego wsparcia inżyniera Producenta polegającego na współpracy z Zamawiającym w szczególności w zakresie:
 - Rozwiązywania problemów w eksploatowanych systemach
 - Opracowywaniu architektury rozwiązań
 - Kontakt z producentem oprogramowania
 - Rekomendowania działań optymalizacyjnych

9.4. Możliwość składania zgłoszeń serwisowych u producenta rozwiązania w całym zakresie serwisu:

- Poziom L1 - pierwszy punkt kontaktu, która zapewnia użytkownikowi końcowemu pomoc techniczną i podstawowe rozwiązywanie problemów
- Poziom L2 - punkt eskalacji wsparcia poziomu pierwszego. Wsparcie drugiego poziomu zapewnia głębszą analizę i rozwiązywanie problemów
- Poziom L3 – problemy, które zostaną uznane za powstałe w wyniku błędu w projekcie lub złożonych wewnętrznych zależności wymagających naprawy oprogramowania

10. Dostawca przeprowadzi instruktaż stanowiskowy z dostarczonego oprogramowania obejmujący swoim zakresem:

- Wprowadzenie do zarządzania problemami.
- Działania proaktywne
- Rozwiązywanie problemów ze startem system
- Identyfikacja problemów związanych ze sprzętem
- Rozwiązywanie problemów związanych z zasobami dyskowymi
- Rozwiązywanie problemów związanych z siecią
- Rozwiązywanie problemów związanych z bezpieczeństwem
- Rozwiązywanie problemów związanych z jądrem systemu

10.1. Instruktaż będzie przeprowadzony przez podmiot posiadający certyfikat „Red Hat Training Reseller Partner”.

10.2. Instruktaż będzie przeprowadzony dla 2 grup szkoleniowych dla maksymalnie 10 pracowników Zamawiającego.

10.3. Instruktaż może odbyć się trybie stacjonarnym w Warszawie lub w trybie zdalnym.

10.4. Czas trwania instruktarzu dla każdej grupy to od 4 do 5 dni.