

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

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

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

Lp.	Nazwa	Numer Subskrypcji	Ilość subskrypcji	Data końca aktualnego wsparcia
1.	Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 4-Core Standard	8263968	1	15.12.2021r.
2.	Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Standard	8263979	1	15.12.2021r.
3.	Red Hat Fuse, Standard (16 Cores)	8263978	1	15.12.2021r.
4.	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes)	8263973	8	15.12.2021r.
5.	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard	8263977	15	15.12.2021r.

2. Usługi wsparcia będą świadczone na warunkach i poziomie STANDARD oferowanym przez producenta ww. oprogramowania, od dnia ich rozpoczęcia potwierdzonego podpisaniem Protokołu odbioru do 15.12.2022r.

3. Usługi wsparcia (subskrypcja) będzie obejmowała:

3.1. Dostęp do:

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

3.2. 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.

3.3. Dostęp do specjalistycznej wiedzy poprzez:

- Portal producenta oprogramowania - Red Hat Customer Portal,
- Dostęp do bazy wiedzy.

