

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	Ilość subskrypcji	Data końca aktualnego wsparcia
1.	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters	8	26.08.2021r.
2.	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes)	8	26.08.2021r.
3.	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes)	12	-

2. Usługi wsparcia będą świadczone na warunkach i poziomie STANDARD oferowanym przez producenta ww. oprogramowania, od dnia ich rozpoczęcia potwierdzonego podpisaniem Protokołu odbioru do 16.12.2022r.

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

