

## ROZDZIAŁ II SWZ - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Zapewnienie usługi wsparcia technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Redhat Enterprise Linux for Virtual Datacenters Standard na 12 miesięcy.**

**Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg CPV:**

**72611000-6 Usługi w zakresie wsparcia technicznego**

**48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne**

### **I. Przedmiotem zamówienia jest:**

Zapewnienie usługi wsparcia technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Redhat Enterprise Linux for Virtual Datacenters Standard na 12 miesięcy.

### **II. Definicje:**

1. **Awaria** – oznacza nieprawidłowe działanie Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości, w szczególności sytuację w której nie jest możliwe używanie Oprogramowania w sposób zgodny z jego przeznaczeniem lub działanie Oprogramowania w sposób niezgodny z dokumentacją Producenta.
2. **Dni Robocze** – wszystkie dni od poniedziałku do piątku, oprócz dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3. **Oprogramowanie** – posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie Redhat Enterprise Linux for Virtual Datacenters Standard, o którym mowa w Tabeli nr 1.
4. **OPZ** – niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia.
5. **Producent** – producent Oprogramowania.
6. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
7. **Zgłoszenie** – poinformowanie Wykonawcy lub Producenta o wystąpieniu Awarii w sposób wskazany w Umowie i OPZ.
8. **Wsparcie Techniczne** – oznacza usługi świadczone przez producenta Oprogramowania, co najmniej w zakresie wymagań opisanych w pkt III OPZ.

### **III. Szczegółowe warunki świadczenia usługi wsparcia technicznego**

1. Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić Wsparcie Techniczne dla Oprogramowania, przez okres 12 miesięcy od dnia dostarczenia danych, o których mowa w punkcie 2 poniżej.
2. Wykonawca zobowiązuje się w ramach realizacji przedmiotu zamówienia do dostarczenia Zamawiającemu w terminie nie dłuższym niż 10 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy (stanowi kryterium oceny ofert) drogą elektroniczną na adres e-mail: [licencje@coi.gov.pl](mailto:licencje@coi.gov.pl) danych umożliwiających korzystanie ze wsparcia technicznego, w szczególności:
  - dokumentu typu certyfikat subskrypcji, wystawionego przez Producenta i potwierdzającego dostarczenie usługi wsparcia technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Redhat (zgodnie z Tabelą nr 1).
3. Szczegółowe warunki świadczenia usług wsparcia technicznego Oprogramowania:
  - 3.1. Wykonawca w ramach świadczonych usług zapewni aktualizacje Oprogramowania, w tym nowe wersje Oprogramowania (upgrade), niższe wersje (downgrade), wydania uzupełniające, poprawki programistyczne (patche), a także nowe wydania Oprogramowania, będącego kontynuacją linii produktowej, o ile są w ramach udzielanej uprzednio licencji na Oprogramowanie.

- 3.2. Usługa wsparcia technicznego świadczona będzie w języku polskim lub angielskim.
- 3.3. Dostarczone przez Wykonawcę aktualizacje Oprogramowania będą wolne od mechanizmów celowo blokujących jego funkcje i wolne od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów.
- 3.4. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia usług wsparcia technicznego producenta w sposób zapobiegający utracie danych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania tych obowiązków. W przypadku, gdy wykonywanie świadczenia usług będzie wiązało się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do prac oraz umożliwić wykonanie kopii zapasowych danych.
- 3.5. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu możliwości korzystania z usług specjalistów pomocy technicznej telefonicznie w Dni Robocze w godzinach 9:00 – 17:00 lub poprzez e-mail 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- 3.6. Wykonawca zapewni całodobowy (7 dni w tygodniu) dostęp do wszelkich serwisów elektronicznych udostępnianych przez Producenta, w tym: repozytoria Oprogramowania, fora dyskusyjne i bazy wiedzy Producenta, zawierających wykazy znanych symptomów nieprawidłowego działania oraz sposobów naprawy.
- 3.7. Wsparcie Techniczne Producenta świadczone będzie zgodnie z warunkami producenta Oprogramowania.
- 3.8. W dedykowanym portalu będą przyjmowane Zgłoszenia: 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy).

#### IV. Ogólne warunki świadczenia przedmiotu zamówienia:

1. Zamawiający zastrzega, że niniejszy przedmiot zamówienia jest przeznaczony do dalszej odsprzedaży. Wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego licencjonobiorcę jakim będzie Skarb Państwa reprezentowany przez Ministra Cyfryzacji ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa. Zamawiający lub inny podmiot wskazany przez Ministra Cyfryzacji będzie uprawniony do korzystania z oprogramowania w szczególności w zakresie prac związanych z budową, utrzymaniem, rozwojem i administracją chmury prywatnej na rzecz Ministra Cyfryzacji.
2. Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić wykonywanie przedmiotu zamówienia przez partnera producenta Oprogramowania z zastrzeżeniem, że jeśli producent stosuje kilka poziomów partnerstwa na rynku geograficznie właściwym dla Zamawiającego, Zamawiający będzie wymagać, aby poziom partnerstwa był nie niższy niż drugi w kolejności licząc od najwyższego poziomu partnerstwa w hierarchii poziomów partnerstwa stosowanej przez producenta
3. Zamawiający wymaga aby usługa wsparcia technicznego świadczona była przez Producenta lub autoryzowanego partnera Producenta posiadającego wymieniony w pkt. 1 powyżej, status partnerstwa przyznawany przez Producenta.

Tabela nr 1. Szczegółowy wykaz oprogramowania wymagającego odnowienia wsparcia technicznego uwzględniający okres wsparcia.

Lp.	Oznaczenie SKU	Liczba SKU	Nazwa subskrypcji	Numer subskrypcji	Numer kontraktu
1	RH00002	16	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters Standard	7074164	12127062