**Zapytanie o informację**

**(RFI)**

# Przedmiot i cel Zapytania o informację

Zakład Ubezpieczeń Społecznych rozważa dokonanie zakupu polegającego na **udzieleniu 48-miesięcznej subskrypcji na użytkowane przez Zamawiającego oprogramowanie Red Hat wraz z asystą techniczną Wykonawcy lub dostarczenie oprogramowania równoważnego wraz z asystą techniczną na okres 48 miesięcy.**

1. Szczegółowy opis zapytania stanowi **Załącznik nr 1** do Zapytania o informację.
2. Celem niniejszego Zapytania o informację jest pozyskanie przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych od podmiotów zajmujących się profesjonalnie określonym zakresem, danych dotyczących szacunkowego kosztu realizacji.

# Ogólne informacje o charakterze formalnym

1. Niniejsze Zapytanie o informację **nie stanowi oferty zawarcia umowy w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r.- Kodeks cywilny*.** Udzielenie odpowiedzi na niniejsze Zapytanie o informację nie będzie uprawniało do występowania z jakimikolwiek roszczeniami w stosunku do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
2. Niniejsze Zapytanie o informację **nie jest elementem jakiegokolwiek postępowania o udzielenie zamówienia, w rozumieniu *ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych***, jak również nie jest elementem jakiegokolwiek procesu zakupowego prowadzonego w oparciu o wewnętrzne regulacje Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
3. Złożenie odpowiedzi na niniejsze Zapytanie o informację jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez podmiot składający taką odpowiedź na nieodpłatne wykorzystanie przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych wszystkich lub części przekazanych informacji.

# Termin i sposób złożenia odpowiedzi na Zapytanie o informację

1. Odpowiedź na Zapytanie o informację należy przygotować w oparciu o formularz stanowiący **Załącznik nr 2** do Zapytania o informację.
2. W przypadku, gdy informacje zawarte w odpowiedzi na Zapytanie o informację stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, podmiot składający taką odpowiedź winien to wyraźnie zastrzec w odpowiedzi. Brak przedmiotowego zastrzeżenia, Zakład Ubezpieczeń Społecznych będzie traktował przekazane informacje jako informacje, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa.
3. Odpowiedź na Zapytanie o informację należy przesłać w terminie do 10 lutego 2021r.na adres e-mail:

[rfi-linux@zus.pl](mailto:rfi-linux@zus.pl)

**Załącznik nr 1 - Szczegółowy opis Zapytania o informację**

Przedmiotem zapytania jest udzielenie 48-miesięcznej subskrypcji na oprogramowanie Red Hat (określone w tabeli poniżej) wraz z asystą techniczną Wykonawcy lub dostarczenie oprogramowania równoważnego wraz z asystą techniczną na okres 48 miesięcy.

1. **Oprogramowanie**

|  |  |
| --- | --- |
| **Produkt** | **Liczba sztuk** |
| Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard lub oprogramowanie równoważne | 260\* |
| Smart Management for Unlimited Guests (w tym Satellite) lub oprogramowanie równoważne | 260\* |

\* W przypadku oferowania oprogramowania równoważnego Wykonawca przeliczy liczbę sztuk licencji / subskrypcji w taki sposób, aby pokrywały one liczbę licencji RedHat w tabeli powyżej.

1. **Warunki subskrypcji:**
   1. W ramach udzielonej subskrypcji Wykonawca zapewni przez okres 48 miesięcy od daty zawarcia umowy:
      1. aktualizacje wersji oprogramowania oraz dostęp do poprawek związanych z bezpieczeństwem**;**
      2. 24-godzinny dostęp do portalu pomocy technicznej producenta oprogramowania w celu:
         * przeglądania i składania informacji o problemach dotyczących przedmiotu zapytania;
         * informacji o nowych produktach;
         * dostępu do bazy wiedzy do oprogramowania będącego przedmiotem zapytania;
         * informacji o dostępnych poprawkach do oprogramowania.
      3. Udzielona subskrypcja musi uwzględniać prawo do instalacji udostępnianych przez producenta oprogramowania aktualizacji i poprawek krytycznych i opcjonalnych do oprogramowania;
      4. Zamawiający wymaga zapewnienia możliwości korzystania na podstawie udzielonej subskrypcji ze wszystkich wersji oprogramowania i korzystania z kopii zamiennych (możliwość instalowania oprogramowania na urządzeniach przy wykorzystaniu jednego standardowego obrazu w procesie instalacji i tworzenia kopii zapasowych).
2. **Asysta techniczna Wykonawcy:**
3. dostęp do wsparcia technicznego w języku polskim (email, web, telefon);
4. dedykowany kontakt techniczny do obsługi Zamawiającego w języku polskim;
5. zespół składający się z minimum 4 certyfikowanych przez producenta oprogramowania architektów
6. asysta specjalistów z zespołu technicznego będzie wpierać Zamawiającego szczególnie podczas następujących działań:

* zarządzania konfiguracją systemów;
* zarządzania pojemnością i wydajnością systemów;
* zarządzania ciągłością pracy systemów i usług systemowych;
* pomocy w rozwiązaniu problemów wynikających z użytkowania oprogramowania;
* zarządzanie oprogramowaniem Satellite oraz autoryzacją oparta o IPA.

1. nieograniczona ilość konsultacji zdalnych;
2. brak ograniczeń ilości zgłaszanych incydentów;
3. wykonawca zapewni pulę 150 dni konsultacji technicznych w dwóch lokalizacjach na terenie m. st. Warszawy:

Sposób wykorzystania puli (termin i zakres) będzie ustalany pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą i raportowany po zakończeniu każdego kwartału realizacji umowy. Zamawiający będzie mógł korzystać z puli dni konsultacji technicznych w dni robocze w godzinach 8:00-17:00. Wykonawca każdorazowo sporządzi sprawozdanie lub dokumentacje techniczną obejmującą opis wykonanych prac.

1. Świadczenie asysty technicznej według zdefiniowanego poniżej SLA

* reakcja zdalna (Tabelka SLA - reakcja zdalna) musi być realizowane w trybie 5x11. Wsparcie techniczne winno być realizowane przez telefon/web/email,
* przez czas reakcji we wspieraniu zdalnym rozumie się czas, który upłynął pomiędzy dokonaniem zgłoszenia, a kontaktem ze strony operatora koordynującego rozwiązywanie problemu po stronie usługodawcy, który potwierdza poziom dotkliwości (Tabelka SLA - poziomy dotkliwości) zgłoszenia oraz informuje zgłaszającego o podjętych czynnościach związanych z rozwiązywaniem problemu,

1. Wykonawca w odniesieniu do usług asysty technicznej według zdefiniowanego poniżej SLA zapewni przyjmowanie zgłoszeń za pomocą systemu zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager):

* przed integracją z systemem zgłoszeń Zamawiającego oraz przypadku jego awarii obowiązuje alternatywnie sposób przyjmowania zgłoszeń na numer telefonu lub na adres poczty elektronicznej lub przez stronę web podane przez Wykonawcę;
* Wykonawca dokona integracji z systemem zgłoszeń Zamawiającego w ciągu 2 miesięcy od daty zawarcia Umowy;
* do czasu integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego oraz w przypadku awarii systemu obsługi zgłoszeń, zgłoszenia będą dokonywane na Formularzu zgłoszenia awarii, a wymiana komunikatów nastąpi za pośrednictwem poczty elektronicznej na uzgodnione adresy e-mail;
* adresy i telefony, służące do dokonywania zgłoszeń i potwierdzania ich przyjęcia w przypadku awarii systemu HP Service Manager oraz do czasu integracji systemów, Strony przekażą sobie w terminie 3 dni od daty zawarcia Umowy;
* łączny czas awarii systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy, po dokonaniu integracji, w okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy) nie może przekroczyć 48 godzin. Czas awarii liczony jest w godzinach od następnego rozpoczętego dnia po dniu, w którym awaria została zgłoszona do dnia jej odwołania przez Wykonawcę;
* usunięcie awarii zostanie potwierdzone przesłaniem potwierdzenia do systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP SM) lub w przypadku jego awarii a także przed dokonaniem integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego, odesłaniem Protokołu usunięcia awarii, kanałem rezerwowym. Po przywróceniu działania systemu obsługi zgłoszeń data i godzina usunięcia awarii zostanie odnotowana w systemie obsługi zgłoszeń Zamawiającego zgodnie z czasem z Formularza zgłoszenia awarii;
* integracja systemów obsługi zgłoszeń musi zostać potwierdzona pomyślnymi wynikami testów przeprowadzonych wg scenariuszy testowych oraz podpisaniem Protokołu potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego;
* Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany mechanizmów integracji systemów obsługi zgłoszeń, w szczególności kanału komunikacji pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń, protokołu komunikacyjnego lub struktury komunikatów;
* Wykonawca jest zobowiązany do dostosowania swojego systemu obsługi zgłoszeń do obsługi zmienionych komunikatów w czasie nieprzekraczającym 60 dni od dnia zgłoszenia zmiany struktury komunikatów przez Zamawiającego; dostosowanie systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy do obsługi zmienionego mechanizmu integracji, w szczególności kanału komunikacji, protokołu komunikacyjnego lub struktury komunikatów musi zostać potwierdzone pomyślnymi wynikami testów przeprowadzonych wg scenariuszy testowych oraz podpisaniem Protokołu potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego;
* zmiana mechanizmu integracji systemów obsługi zgłoszeń, w szczególności kanału komunikacji pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń, protokołu komunikacyjnego lub struktury komunikatów nie powodują konieczności sporządzania aneksu do Umowy.

Tabelka SLA asysta Wykonawcy - reakcja zdalna:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tryb realizacja asysty** | **5x11** |
| Godziny | 7 – 18 |
| Dni tygodnia | Pn - Pt |
| Czas reakcji P1 | 1 h |
| Czas reakcji P2 | 2 h |
| Czas reakcji P3 | 6 h |
| Czas reakcji P4 | 16 h |

Tabelka SLA asysta Wykonawcy - poziomy problemów:

|  |  |
| --- | --- |
| **Poziom** | **Opis** |
| Poziom 1  (P1) Krytyczny | System nie działa, brak możliwości korzystania z jakiejkolwiek funkcji, krytyczny wpływ na zdolność do produkowania/świadczenia usług przy jego pomocy. Konieczne jest jak najszybsze stworzenie obejścia problemu w celu przywrócenia części lub pełnej zdolności do pracy. |
| Poziom 2  (P2) Istotny | System częściowo sprawny, uszkodzona funkcjonalność w istotnym stopniu pogarsza / ogranicza zdolność do produkowania/świadczenia usług przy jego pomocy. |
| Poziom 3  (P3) Uciążliwy | System sprawny, wydajność i pojemność nie są ograniczone z powodu awarii, jednak zaobserwowana nieprawidłowość skutkuje niższym komfortem pracy lub eksploatacji. |
| Poziom 4  (P4) Konsultacje | System sprawny. Zamawiającego ma wątpliwości lub pytania, związane z działaniem systemu/produkt albo chce skonsultować planowane zmiany. |

1. **Opis równoważności do Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenter Standard oraz Smart Management for Unlimited Guests**

**UWAGA:**

* 1. **Wszystkie oferowane produkty równoważne muszą być wzajemnie wspierane i certyfikowane przez ich producentów.**
  2. **Wszystkie oferowane produkty równoważne, bez względu na sposób licencjonowania, muszą pokrywać zapotrzebowanie wynikające z liczby licencji oprogramowania RedHat (tabela Rozdział I)**

1. Serwerowy system operacyjny musi być oparty na jądrze typu Linux/Unix.
2. Pełny kod źródłowy systemu musi być dostępny na warunkach licencyjnych oprogramowania typu open source – General Public License.
3. Warunki Subskrypcji oraz Asysta Techniczna Wykonawcy świadczone na takim samym poziomie jak dla zamówienia podstawowego opisanego w Rozdziałach II i III
4. Pozwala na łatwe administrowanie za pomocą konsoli graficznej całym środowiskiem fizycznym oraz wirtualnym.
5. Zawiera konsole graficzną do centralnego zarządzania systemami operacyjnymi różnych dystrybucji Linux.
6. Dostarczona subskrypcja na oprogramowanie musi umożliwiać uruchomienie nieograniczonej liczby wirtualnych maszyn z oferowanym systemem operacyjnym na określonej w zamówieniu liczbie serwerów fizycznych z dwoma gniazdami.
7. Umożliwia zarządzanie cyklem życia systemów, subskrypcjami i repozytorium
8. Umożliwia wybór skalowania rozwiązania poprzez dodawanie dodatkowych serwerów, przy zachowaniu jednego interfejsu zarządzania.
9. Posiada opcję grupowania zarządzanych systemów w grupy logiczne objęte osobnym zestawem pakietów oprogramowania oraz osobnym trybem aplikacji uaktualnień i poprawek.
10. Umożliwia dystrybucję oprogramowania w postaci rpm, git.
11. Umożliwia definiowanie własnych repozytoriów oprogramowania bez konieczności podłączenia zarządzanych systemów do zewnętrznych źródeł w sieci Internet, umożliwiać dystrybucję oprogramowania w sieci lokalnej
12. Posiada filtrowanie dostępnych pakietów poprzez definiowanie wirtualnych widoków, które precyzyjnie ograniczają zawartość do wybranych produktów, pakietów oraz ich wersji
13. Posiada możliwość filtrowania i niezależnej synchronizacji pakietów z dokładnością do wersji mniejszej systemu
14. Produkt posiada gwarantowany czas życia przez producenta na co najmniej 10 lat od momentu pojawienia się na rynku. Gwarantowane są:

• przez okres przynajmniej 5 lat - nowe funkcjonalności

• przez okres przynajmniej 10 lat - nielimitowana liczba zgłoszeń, poprawki bezpieczeństwa, poprawki błędów

**Oprogramowanie równoważne**

1. Wykonawca, który zaoferował oprogramowanie równoważne zobowiązany jest do dokonania wszelkich czynności dostosowawczych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania środowiska Zamawiającego na nowym systemie:

- dostarczy Zamawiającemu dodatkowe elementy infrastruktury techniczno-systemowej, jeśli będą konieczne do uruchomienia systemu równoważnego

- dostarczy Zamawiającemu oprogramowanie lub subskrypcje niezbędne do uruchomienia oprogramowania równoważnego w środowisku Zamawiającego,

- niezależnie od usług konsultacji technicznej, o której mowa w Rozdziale II, ust. 7), zapewni mechanizmy, procedury oraz wsparcie merytoryczne niezbędne do prawidłowej migracji wszystkich środowisk produkcyjnych oraz wszystkich środowisk testowych z obecnych eksploatowanych instancji Red Hat Enterprise Linux oraz CentOS (ok. 200) do dostarczonego oprogramowania równoważnego.

1. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę oprogramowania równoważnego, Wykonawca zobowiązany będzie do wsparcia technicznego, w zakresie dokonanych modyfikacji.

**Załącznik nr 2 – Formularz odpowiedzi na zapytanie**

|  |  |
| --- | --- |
| Dane podmiotu | **…………………..\*** |
| Adres Wykonawcy: kod, miejscowość, ulica, nr lokalu | **…………………..\*** |
| Nr telefonu | **…………………..\*** |
| E-mail | **…………………..\*** |

**Zakład Ubezpieczeń Społecznych**

**ul. Szamocka 3, 5**

**01-748 Warszawa**

**FORMULARZ ODPOWIEDZI NA ZAPYTANIE O INFORMACJĘ**

W odpowiedzi na Zapytanie o informację dotyczące **udzielenia 48-miesięcznej subskrypcji na oprogramowanie Red Hat wraz z asystą techniczną Wykonawcy lub dostarczenie oprogramowania równoważnego wraz z asystą techniczną na okres 48 miesięcy dla Centrali ZUS** przedstawiam poniższe informacje.

1. Poniższe informacje (\**wybrać właściwe\**):
   1. \*zawierają informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i nie mogą być ujawniane innym podmiotom.
   2. \*nie zawierają informacji stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i mogą być ujawniane innym podmiotom.

**UWAGA**: w przypadku gdy Wykonawca nie zaznaczy żadnej z ww. opcji, ZUS przyjmie, że Wykonawca nie zastrzega przekazanych informacji jako stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, co w konsekwencji oznaczać będzie, że takie informacje będą udostępnianie przez ZUS w trybie dostępu do informacji publicznej, na stosowny wniosek innych podmiotów.

1. Przedstawione informacje dotyczące szacunkowych kosztów (\**wybrać właściwe*):

* \*zawierają upusty na poziome ….% od „cen katalogowych”,
* \*nie zawierają upustów od „cen katalogowych” i ZUS może uzyskać upust na poziome ….% od poniżej przedstawionych kosztów;

1. Wszelką korespondencję dotyczącą przedmiotowej odpowiedzi na Zapytanie o informację należy kierować na:

|  |  |
| --- | --- |
| Imię i Nazwisko | **…………………..\*** |
| Nazwa podmiotu | **…………………..\*** |
| Adres | **…………………..\*** |
| Nr telefonu | **…………………..\*** |
| Nr faksu | **…………………..\*** |
| Adres e-mail | **…………………..\*** |

Formularz cenowy „**udzielenie 48-miesięcznej subskrypcji oprogramowanie Red Hat wraz z asystą techniczną Wykonawcy lub dostarczenie oprogramowania równoważnego wraz z asystą techniczną na okres 48 miesięcy”.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **Lp.** | **Zakres** | **Okres subskrypcji**  **[m-cy]** | **Cena w PLN za miesiąc**  **(bez VAT)** | **Stawka podatku VAT w %** | **Cena w PLN za miesiąc**  **(z VAT)** | **Wartość**  **netto w PLN** | **Wartość brutto w PLN** |
| **1** | **Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard lub oprogramowanie równoważne**  (260 sztuk)  ………………………………………………………………………………………………\*  (nazwa oprogramowania, producent, liczba licencji) | **48** | **\*………** | **\*………** | **\*………** | **\*………** | **\*………** |
| **2** | **Smart Management for Unlimited Guests (w tym Satellite) lub oprogramowanie równoważne**  ………………………………………………………………………………………………\*  (nazwa oprogramowania, producent, liczba licencji) | **48** | **\*………** | **\*………** | **\*………** | **\*………** | **\*………** |
| **3** | **Asysta techniczna do zaoferowanego oprogramowania w punktach 1 i 2** | **48** | **\*………** | **\*………** | **\*………** | **\*………** | **\*………** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **Lp.** | **Zakres** | **Liczba dni** | **Cena w PLN za dzień**  **(bez VAT)** | **Stawka podatku VAT w %** | **Cena w PLN za dzień**  **(z VAT)** | **Wartość**  **netto w PLN** | **Wartość brutto w PLN** |
| **1** | **Konsultacje techniczne do zaoferowanego oprogramowania w punktach 1 i 2 tabeli powyżej**  (Zamawiający będzie mógł korzystać z puli dni konsultacji technicznych w dni robocze w godzinach 8:00-17:00) | **150** | **\*………** | **\*………** | **\*………** | **\*………** | **\*………** |

\* wypełnia Oferent

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nazwisko i imię osoby (osób) uprawnionej(-ych) | Podpis(-y) osoby(osób) uprawnionej(-ych) | Miejscowość i data |
|  |  |  |