

Odpowiedź do poniższego pytania:

Nie dopuszczamy rozwiązań innych niż Redhat.

Systemy do których ma być zakupione wsparcie i prawo instalacji nowych wersji utrzymują infrastrukturę krytyczną EOP i nie ma możliwości zastosowania niesprawdzonego w naszej opinii produktu.

Dołączone do pytań dokumenty nie stanowią zabezpieczenia poprawności działania systemów oferowanych przez Eurolinux.

Pytanie:

dot. postępowania nr ZC/94/EITE-DI/2019 na zakup przedłużenia subskrypcji licencji Red Hat

W związku z toczącym się postępowaniem nr **ZC/94/EITE-DI/2019**, Wykonawca prosi o wyjaśnienia do poniższych pytań, związanych z w/w postępowaniem:

Na wstępie należy zauważyć, że przedmiotowe postępowanie dotyczy zakupu przedłużenia subskrypcji Red Hat czyli tak naprawdę usługi wsparcia dla systemów istniejących w infrastrukturze Zamawiającego.

Cechą charakterystyczną dla oprogramowania Red Hat, Oracle Linux, CentOS czy EuroLinux, jest to, iż wywodzą się z tych samych źródeł (kod źródłowy oprogramowania) co system operacyjny Red Hat i bazują na otwartej licencji GNU General Public License v2. (<https://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.html>). Powszechna Licencja Publiczna zezwala na sankcjonowane prawem kopiowanie, rozpowszechnianie i/lub modyfikowanie tego oprogramowania, przy zachowaniu odpowiednich warunków wynikających z tej licencji. Celem licencji GNU GPL jest przekazanie użytkownikom czterech podstawowych wolności:

1. wolność uruchamiania programu w dowolnym celu,
2. wolność analizowania, jak program działa i dostosowania go do swoich potrzeb,
3. wolność rozpowszechniania niezmodyfikowanej kopii programu,
4. wolność udoskonalania programu i publicznego rozpowszechniania własnych ulepszeń, dzięki czemu może z nich skorzystać cała społeczność.

Pragniemy zauważyć, że przedmiotowe postępowanie dotyczy dostawy subskrypcji czyli wsparcia technicznego dla produktów Open Source. Ze względu na ich otwarty charakter, jaki wynika wprost z licencji Open Source, taką dostawę może realizować każdy producent, który ma odpowiednią wiedzę i doświadczenie.

Na rynku jest wielu producentów wsparcia dla systemów wytworzonych w oparciu o ten sam kod źródłowy do których należą m.in. firmy: Red Hat, Oracle czy firma EuroLinux. Na dowód tego należy przytoczyć zdanie pochodzące z dokumentu licencyjnego Red Hat, mówiące o tym, że każdy kto posiada odpowiednią wiedzę, zasoby i doświadczenie może świadczyć wsparcie i być dostawcą subskrypcji oprogramowania:

<https://static.redhat.com/legacy/f/pdf/corp/trademark1.pdf>

Szczególnie istotną kwestią jest to, że Zamawiający wskazuje możliwość zaofierowania tylko i wyłącznie produktów Red Hat (załącznik nr 1 do MN Opis Przedmiotu Zamówienia oraz załącznik nr 4 do MN Arkusz Wyceny), nie dopuszczając możliwości zaofierowania rozwiązania równoważnego spełniającego wymagania zawarte w materiałach negocjacyjnych oraz załącznikach. Powoduje to ograniczenie możliwości uczestnictwa pozostałych Wykonawców, w tym producenta EuroLinux i jego partnerów (którego rozwiązania w tym roku Państwo testowaliście w celu potwierdzenia jako użytkownik klasy Enterprise, jakości, niezawodności, a także równoważności), a tym samym stwarza to sytuację monopolistycznego dostawcy i producenta dla Red Hat wraz ze wszystkimi tego konsekwencjami.

Wykonawca chciałby nadmienić, że oferowane wsparcie EuroLinux do systemów Red Hat jest regularnie nabywane przez firmy z sektora publicznego jak i prywatnego. Do dokumentu dołączamy przykładowe referencje oraz wyciąg z opinii wydanej w 2019 roku przez niezależną instytucję Polskie Towarzystwo Informatyczne. Przeprowadzone przez rzeczoznawców PTI badania porównawcze jednoznacznie wykazały, że systemy operacyjne Red Hat i EuroLinux są równoważne funkcjonalnie i technologicznie oraz że są dla odbiorców komercyjnych wymagających wysokiego poziomu wsparcia technicznego.

Oferowane przez EuroLinux wsparcie dla systemów operacyjnych Red Hat® Enterprise Linux®, Oracle® Linux lub CentOS obejmuje zarówno wsparcie techniczne, jak i uaktualnienia dla istniejących i upgrade do nowych wersji wspomnianych systemów operacyjnych. Co istotne, zmiana dotychczasowego supportu na wsparcie EuroLinux nie wymaga migracji czy reinstalacji systemu. Cały proces sprowadza się zaledwie do przełączenia za pomocą prostego skryptu (switch repozytorium) i wskazania w ten sposób nowego repozytorium w którym znajdują się poprawki do zainstalowanego systemu. Operacja ta jest w pełni odwracalna, a po przełączeniu sam system pozostaje bez zmian.

Oferta EuroLinux jest alternatywą dla wszystkich klientów, którzy chcą poprawić jakość wsparcia technicznego, przy zachowaniu identycznego działania, obniżając jednocześnie koszty operacyjne.

Korzystając ze wsparcia EuroLinux, Zamawiający zyskuje profesjonalne wsparcie techniczne online realizowane bezpośrednio przez doświadczonych polskich architektów i inżynierów, także z możliwością wsparcia on-site (na miejscu u klienta). Wyróżnikiem wsparcia EuroLinux na rynku komercyjnego oprogramowania Open Source jest maksymalnie uproszczone wsparcie na pierwszej linii L1 pozwalające na szybki kontakt do wsparcia na poziomie L2 lub L3. Dzięki temu klient de facto omija uciążliwą automatyczną linię telefoniczną, obsługiwaną często z dalekiej lokalizacji. W zamian za to otrzymuje dedykowany numer telefonu do naszych specjalistów odpowiedzialnych za wdrożone w jego firmie rozwiązania.

Czas reakcji na zgłoszenie (SLA) w ofercie firmy EuroLinux obrazuje poniższa tabela. Warto zauważyć, że zakres SLA firmy EuroLinux jest zgodny z SLA firmy Red Hat, a w niektórych obszarach jest znacznie wyższy, czyli korzystniejszy dla klienta.

SLA – czas reakcji

Kategoria problemu	PREMIUM	STANDARD	BASIC
1 – krytyczny	do 1 godziny	do 1 godziny	1 Dzień Roboczy
2 – wysoki	2 godziny	do 4 godzin	1 Dzień Roboczy
3 – średni	4 godziny	1 dzień	1 Dzień Roboczy
4 – niski	1 dzień	2 dni	1 Dzień Roboczy

Poziomy wsparcia:

Rodzaj Subskrypcji	PREMIUM	STANDARD	BASIC
Dostępność	24h/7	8h/5	8h/5 (wsparcie instalacyjne)
Kanał komunikacji	telefon	telefon	telefon
Kanał komunikacji	e-mail	e-mail	e-mail
Kanał komunikacji	dedykowany portal wsparcia	dedykowany portal wsparcia	dedykowany portal wsparcia

W ramach realizowanego przez EuroLinux wsparcia klienci otrzymują:

- a) update (poprawki dla systemu, mające charakter serwisowy, to jest w szczególności: podnoszące poziom bezpieczeństwa systemu, ulepszenia poprawiające stabilność lub usuwające potencjalne nieprawidłowości)
- b) upgrade (rozszerzenia funkcjonalne systemu, dostępne w ramach danej wersji systemu lub w ramach nowej wersji systemu)
- c) dostęp do Customer Portal (przypisanie subskrypcji do organizacji)
- d) certyfikat w formie elektronicznej i papierowej potwierdzający zakup subskrypcji jej rodzaj oraz okres trwania subskrypcji
- e) dostęp do bazy wiedzy

Co niezwykle ważne z punktu widzenia Zamawiającego, subskrypcja EuroLinux to produkt kompletny. W ramach zakupionej subskrypcji, Zamawiający otrzymuje nie tylko wsparcie do samego systemu operacyjnego, ale także pięciu dodatkowych modułów: High Availability, Load Balancer, Resilient Storage, Scalable File System oraz Smart Management. W przypadku subskrypcji Red Hat moduły te są dodatkowo płatne i bardzo drogie.

Na zakończenie chcielibyśmy podkreślić, że jesteśmy polskim producentem rozwiązań Open Source. Wsparcie realizujemy w języku polskim i angielskim, telefonicznie, mailowo i za pośrednictwem dedykowanego portalu zgłoszeń. Ponadto dużo łatwiej i szybciej możemy realizować w razie potrzeby wsparcie on-site. Dopuszczenie rozwiązań równoważnych przez Zamawiającego, daje możliwość uczciwej konkurencji oraz pozwala ograniczyć niepotrzebne koszty.

Dlatego też uprzejmie prosimy i wnioskujemy o dopuszczenie rozwiązań równoważnych, a tym samym odpowiednią modyfikację zapisów, w tym:

Materiały negocjacyjne części IV punkt b w miejsce

W miejsce :

„posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia:

- potwierdzenie partnerstwa Advanced.”

Proponowany zapis:

„posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia:

- potwierdzenie partnerstwa Advanced od producenta subskrypcji”

Załączniku nr 4 do MN Arkusz Wyceny

W miejsce:

Lp	Nazwa Subskrypcji	Spółka	Numer Subskrypcji	Numer Kontraktu	Ilość	Data zakończenia ważności obecnej subskrypcji	Data zakończenia ważności subskrypcji po odnowieniu	Cena PLN	Wartość PLN
----	-------------------	--------	-------------------	-----------------	-------	---	---	----------	-------------

Proponowany zapis:

Lp	Nazwa dotychczasowej Subskrypcji	Nazwa oferowanej Subskrypcji	Spółka	Numer Subskrypcji	Numer Kontraktu	Ilość	Data zakończenia ważności obecnej subskrypcji	Data zakończenia ważności subskrypcji po odnowieniu	Cena PLN	Wartość PLN
----	----------------------------------	------------------------------	--------	-------------------	-----------------	-------	---	---	----------	-------------

Ze względu na ograniczoną ilość miejsca na zadanie pytania, nie zostało ono umieszczone w tabli.