

Szczegółowy opis, zakres i warunki realizacji przedmiotu umowy

1. Przedmiotem zamówienia jest odnowienie wsparcia producenta dla posiadanych przez Zamawiającego licencji VMware oraz świadczenie przez Wykonawcę pomocy technicznej w zakresie oprogramowania środowiska wirtualnego. Wykonawca zapewni usługi wsparcia producenckiego oraz pomocy technicznej przez okres 36 miesięcy od dnia zawarcia umowy.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje:
 - 2.1. Odnowienie wsparcia producenta oprogramowania dotyczącego środowiska do wirtualizacji VMware:
 - vCenter Server 5 Standard – 1 Instance. Order Number: 21994426, Contract Number: 42420279, PO Number: 000001201/13, Support level: Production Support, End Date: 2018-03-28
 - vCenter Server 6 Standard – 1 Instance. Order Number: 21994426, Contract Number: 42420279, PO Number: 000001201/13, Support level: Production Support, End Date: 2018-03-28
 - vSphere 6 Enterprise Plus – 38 CPU. Order Number: 21994426, Contract Number: 42420279, PO Number: 000001201/13, Support level: Production Support, End Date: 2018-03-28
 - 2.2. Pomoc techniczną w zakresie VMware, polegającą na:
 - 2.2.1. Analizie, rozwiązywaniu problemów, usuwaniu awarii, optymalizacji i rekonfiguracji eksploatowanego przez Zamawiającego środowiska do wirtualizacji.
 - 2.2.2. Wsparciu przy instalacji lub aktualizacji oprogramowania VMware w zakresie posiadanych przez Zamawiającego licencji.
 - 2.2.3. Sporządzaniu raportów wydajności oraz oceny stanu technicznego (VMware HealthCheck) eksploatowanego przez Zamawiającego środowiska do wirtualizacji minimum raz w roku oraz przedstawienia rekomendacji zmian.
 - 2.2.4. Dostarczenie voucherów na autoryzowane, trwające minimum 5 dni, szkoleń w ośrodku szkoleniowym na terenie Warszawy (szkolenia muszą być prowadzone w języku polskim) ważne przez cały okres trwania umowy. Szkolenia muszą obejmować swoim zakresem optymalizację i skalowalność środowiska do wirtualizacji opartego na oprogramowaniu VMware vSphere w wersji 6.5.
3. W ramach pomocy technicznej Wykonawca zapewni możliwość zgłaszania błędów, awarii, udzielenia konsultacji w zakresie oprogramowania do wirtualizacji wykorzystywanego przez Zamawiającego, przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
4. W zależności od charakteru zgłaszanego problemu, Wykonawca zobowiązuje się przystąpić do realizacji zgłoszenia w czasie:
 - 4.1. zgłoszenie krytyczne – do 4 godzin roboczych,
 - 4.2. zgłoszenie o wysokim priorytecie – do 8 godzin roboczych,
 - 4.3. zgłoszenie o niskim priorytecie – do 12 godzin roboczych,
 - 4.4. konsultacje – do 12 godzin roboczych,z tym, że:
 - **zgłoszenie krytyczne** – zdarzenie wpływające na działanie środowiska w sposób uniemożliwiający korzystanie z infrastruktury do wirtualizacji. Zgłoszenie dotyczy w szczególności sytuacji: oprogramowanie jest niedostępne i Zamawiający nie ma możliwości samodzielnego rozwiązania problemu; braku dostępności środowiska dla wszystkich użytkowników,
 - **zgłoszenie o wysokim priorytecie** - zdarzenie wpływające na działanie środowiska w sposób uniemożliwiający korzystanie z części infrastruktury do wirtualizacji, podstawowe funkcje oprogramowania działają, ale występują problemy z wydajnością lub pojawiają się błędy mające wpływ na pracę oprogramowania. Dotyczy w szczególności sytuacji gdy oprogramowanie działa w ograniczonym zakresie, brak jest dostępności części środowiska do wirtualizacji dla dużej liczby użytkowników, zmniejszona jest wydajność utrudniająca pracę użytkownikom,

- **zgłoszenie o niskim priorytecie** - zdarzenie wpływające na działanie środowiska do wirtualizacji w sposób uniemożliwiający korzystanie z części infrastruktury do wirtualizacji, dotyczy rutynowych problemów technicznych, pozyskiwanie informacji na temat kompatybilności oprogramowania, nawigacji w systemie, instalacji i konfiguracji oprogramowania. Dotyczy w szczególności sytuacji zmniejszonej wydajności utrudniającej pracę użytkowników,
 - **konsultacje** - zdarzenie dotyczące rutynowych problemów technicznych związanych z pozyskiwaniem informacji dotyczących kompatybilności aplikacji, nawigacji w infrastrukturze do wirtualizacji stacji roboczych, instalacji i konfiguracji środowiska do wirtualizacji. Zapytania dotyczące problemów, które nie mają wpływu na działanie środowiska do wirtualizacji.
5. Zamawiający wymaga, aby po dokonaniu odnowienia wsparcia technicznego dla posiadanych licencji VMware zapewniona była możliwość rejestracji zgłoszeń serwisowych u Wykonawcy oraz zarządzania licencjami i dostęp do aktualizacji za pośrednictwem tego samego portalu VMware, który obecnie wykorzystuje Zamawiający.