

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. NAZWA ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie usługi wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania VMware vSphere wymienionego w tabeli w punkcie IV na warunkach określonych poniżej.

II.

Godziny pracy	10 godzin/dzień - poniedziałek-piątek
Dostęp online do aktualizacji produktów	tak
Metoda dostępu	telefon/WEB
Metoda odpowiedzi	telefon/e-mail
Zdalne wsparcie	tak
Dostęp do forów dyskusyjnych i bazy wiedzy VMware	tak
Liczba zgłoszeń serwisowych	nieograniczona
Czasy reakcji dla zgłoszeń: https://www.vmware.com/support/policies/severity.html (On Premise Severity Definitions)	
Krytycznych - Critical (Severity 1) Serwer produkcyjny lub inne systemy o znaczeniu krytycznym nie działają i żadne obejście nie jest natychmiast dostępne. Całość lub znaczna część danych o znaczeniu krytycznym jest obciążona znacznym ryzykiem utraty lub uszkodzenia lub nastąpiła znaczna utrata usług. Twoja działalność biznesowa została poważnie zakłócona. Wsparcie o poziomie ważności 1 wymaga posiadania dedykowanych zasobów dostępnych do pracy nad problemem na bieżąco w godzinach umownych.	4 godziny robocze
Poważnych - Major (Severity 2) Główna funkcjonalność jest poważnie ograniczona. Działalność może być kontynuowana w ograniczony sposób, chociaż może to mieć negatywny wpływ na długoterminową produktywność. Zagrożony jest ważny kamień milowy. Ma to wpływ na trwające i przyrostowe instalacje. Dostępne jest tymczasowe obejście.	8 godzin roboczych
Mniej istotnych - Minor (Severity 3) Częściowa, niekrytyczna utrata funkcjonalności oprogramowania. Utrudnione działanie niektórych składników, ale umożliwia użytkownikowi dalsze korzystanie z oprogramowania. Kamienie milowe pierwszej instalacji są obciążone minimalnym ryzykiem.	12 godzin roboczych
Kosmetycznych - Cosmetic (Severity 4) Ogólne pytania dotyczące użytkowania. Problemy kosmetyczne, w tym błędy w dokumentacji.	12 godzin roboczych

Wykonawca winien zapewnić Zamawiającemu możliwość dokonywania uaktualnień posiadanych wersji produktów do najnowszych wersji dostępnych na rynku w całym okresie obowiązywania Umowy. Wsparcie z prawem do aktualizacji i opieką serwisową dla poszczególnych produktów musi pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji producenta oprogramowania.

III. INFORMACJE OGÓLNE

1. W ramach usługi wsparcia technicznego dla ww. oprogramowania należy zapewnić:
 - 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,
 - dostęp za pośrednictwem serwisu www Producenta do plików, zawierających aktualizacje Oprogramowania niezwłocznie po ich udostępnieniu przez Producenta,
 - przyjmowanie zgłoszeń przez 24 godziny na dobę w ciągu 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy) na adres e-mail, poprzez stronę www, lub przez system informatyczny wskazany przez Wykonawcę i umożliwiający mu monitorowanie realizacji zgłoszeń,
 - 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,
 - możliwość elektronicznego składania zapytań,
 - okres świadczenia usługi – 10 godzin dziennie przez 5 dni w tygodniu,
 - czas reakcji na zgłoszony problem - 4 godziny robocze.
2. Za chwilę przyjęcia Zgłoszenia uważa się datę i godzinę dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego.
3. Wykonawca udzieli wsparcia technicznego i dostarczy dokumentację dla aktualizacji Oprogramowania, o ile taką dokumentację dostarcza Producent (m.in. instrukcja obsługi i eksploatacji Oprogramowania). Dostęp do aktualizacji będzie realizowany z uwierzytelnionej strony internetowej Producenta lub poprzez dostarczanie aktualizacji do siedziby Zamawiającego na nośnikach danych takich jak płyty CD/DVD, pamięci flash lub wersji elektronicznej dostępnej bezpośrednio na portalu Producenta.
4. Usługa wsparcia technicznego świadczona będzie w języku polskim lub angielskim.
5. Zamawiający wymaga aby w maksymalnym terminie do 30 dni od daty zawarcia umowy (jednak nie później niż do 31 października 2023 r.) Wykonawca przedstawił Zamawiającemu na adres e-mail: software@bfg.pl elektroniczny skan oświadczenia producenta oprogramowania VMware vSphere w postaci certyfikatu licencyjnego potwierdzającego zapewnienie świadczenia Usługi wsparcia, w szczególności wsparcia technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego ww. oprogramowania, uprawniającego Zamawiającego do korzystania z serwisu producenta ww. oprogramowania oraz Aktualizacji, co zostanie potwierdzone podpisaniem przez Strony protokołu odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy.
6. Zamawiający wymaga aby usługa wsparcia technicznego świadczona była przez Producenta lub autoryzowanego partnera Producenta
7. Dostarczone przez Wykonawcę aktualizacje Oprogramowania będą wolne od mechanizmów celowo blokujących jego funkcje i wolne od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów.
8. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług wsparcia technicznego 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.

IV. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zamawiający eksploatuje środowisko z zainstalowanym na serwerach typu blade systemami vSphere v7. Przedłużenie wsparcia technicznego producenta - zgodnie z poniższą specyfikacją:

L.p	Nazwa produktu	Numer kontraktu	Okres wsparcia	Szacowana liczba licencji / jednostek
1	VMware vSphere 7 Standard for 1 processor (2 processor)	4115654827	35 miesięcy od daty wygaśnięcia aktualnego wsparcia, tj. od 1.12.2023 r. do 31.10.2026 r.	2
2	VMware vSphere 7 Standard for 1 processor (2 processor)	42398055	36 miesięcy od daty wygaśnięcia aktualnego wsparcia, tj. od 1.11.2023 r. do 31.10.2026 r.	2
3	VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance) (2 instances)	41629791	36 miesięcy od daty wygaśnięcia aktualnego wsparcia tj. od 1.11.2023 r. do 31.10.2026 r.	2
4	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor (7 processor)	446245546	36 miesięcy od daty wygaśnięcia aktualnego wsparcia tj. od 1.11.2023 r. do 31.10.2026 r.	7
5	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor (4 processor)	42384290	36 miesięcy od daty wygaśnięcia aktualnego wsparcia tj. od 1.11.2023 r. do 31.10.2026 r.	4
6	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor (4 processor)	41629790	36 miesięcy od daty wygaśnięcia aktualnego wsparcia tj. od 1.11.2023 r. do 31.10.2026 r.	4

V. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Termin realizacji zamówienia:

1. dostawa potwierdzenia objęciem usługą wsparcia – maksymalnie do 30 dni od daty zawarcia umowy (jednak nie później niż do 31 października 2023 r.).
2. świadczenie usługi wsparcia – okres 36 miesięcy od daty wygaśnięcia aktualnego wsparcia (tj. od 1.11.2023 r. do 31.10.2026 r.) dla pozycji 2-6 w tabeli w pkt IV oraz okres 35 miesięcy od daty wygaśnięcia aktualnego wsparcia (tj. od 1.12.2023 r. do 31.10.2026 r.) dla pozycji 1 w tabeli w pkt IV.)

VI. DOSTAWA I MIEJSCE SERWISU

Usługa będzie świadczona w dwóch lokalizacjach na terenie Warszawy, w tym w siedzibie Zamawiającego pod adresem: ul. ks. I. J. Skorupki 4, 00-546 Warszawa.