

CZĘŚĆ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa zamówienia:

Dostawa licencji w celu rozbudowy istniejącego środowiska w zakresie oprogramowania wirtualizacyjnego oraz oprogramowania do monitorowania i wykrywania incydentów bezpieczeństwa, zmiana sposobu licencjonowania licencji, wsparcie techniczne na okres 12 miesięcy wraz z zapewnieniem konsultacji technicznych i konserwacyjnych.

W podziale na dwie części

Część I - Konwersja i dostawa nowych licencji VMware lub licencji równoważnych wraz z usługą konsultacji oraz wsparciem technicznym

Część II – Dostawa nowych licencji IBM lub licencji równoważnych wraz ze wsparciem technicznym

2. Kody Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

48000000-8: Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

3. Opis przedmiotu zamówienia:

3.1 Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) zmiana sposobu licencjonowania (modernizacja i konwersja) posiadanych przez Zamawiającego licencji,
- 2) dostawa licencji do rozbudowy istniejących środowisk w zakresie:
 - a) oprogramowania wirtualizacyjnego;
 - b) oprogramowania do monitorowania i wykrywania incydentów bezpieczeństwa,
- 3) zapewnienie 12 miesięcznego wsparcia na dostarczone licencje i na licencje po konwersji,
- 4) konsultacje techniczne i konserwacyjne (świadczone w ramach prawa opcji):
 - o świadczone przez konsultantów Wykonawcy,

w podziale na następujące części zamówienia:

3.2 Część nr 1 - Konwersja i dostawa nowych licencji VMware lub licencji równoważnych wraz z usługą konsultacji

1) W ramach zamówienia podstawowego: konwersja i dostawa nowych licencji VMware:

- 1) modernizacja i konwersja posiadanych przez Zamawiającego licencji:
 - a) VMware vSphere Enterprise Plus (VS6-EPL-C/ Contract numer: 486177198) do VMware vCloud Suite 2018 Enterprise (CL18-ENT-C) z zapewnieniem wsparcia technicznego na okres 12 miesięcy
 - b) NSX Advanced (NSX-ADV-C/ Contract numer: 469755776) do NSX DataCenter Advanced (NX-DC-ADV-C);
- 2) dostawa nowych licencji wraz z zapewnieniem wsparcia technicznego na okres 12 miesięcy w celu rozbudowy środowiska Zamawiającego: VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) (vcs6-std-c);
- 3) Konsultacje techniczne świadczone przez konsultantów producenta oprogramowania w ramach Consulting & Learning Credits - Prepaid Services PSO Credit (svc-cr-10),

2) W ramach prawa opcji: konsultacje techniczne i konserwacyjne:

1) konsultacje techniczne świadczone przez konsultantów Wykonawcy.

3) Szczegółowe zestawienie przedmiotu zamówienia:

Pozycja	P/N	Nazwa oprogramowania / Support	Liczba licencji / jednostek	Dodatkowe informacje
1	CL19-EPL-ENT-UG-C	Upgrade: VMware vSphere 6 Enterprise Plus to vCloud Suite 2019 Enterprise	32	Konwersja posiadanej licencji
2	CL19-Ent-p-sss-C	Production Support/Subscription for VMware vCloud Suite 2019 Enterprise	32	Wsparcie techniczne dla posiadanej licencji
3	NX-DC-adv-P-SSS-C	NSX Advanced (NSX-ADV-C/ Contract numer: 469755776) do NSX DataCenter Advanced (NX-DC-ADV-C);	24	Konwersja posiadanej licencji
4	vcs6-std-c	VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	2	Dostawa nowych licencji - rozbudowa
5	vcs6-std-p-sss-c	Production Support/Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	2	Wsparcie techniczne
6	svc-cr-10	Konsultacje techniczne świadczone przez producenta oprogramowania Consulting & Learning Credits - Prepaid Services PSO Credit	400 pkt.	Wsparcie techniczne
7	n/a	Konsultacje techniczne świadczone przez konsultantów Wykonawcy	160 roboczogodzin	Realizowane w ramach prawa opcji

Zamawiający dopuszcza jako „licencje równoważne” licencje zapewniające bez dodatkowych nakładów finansowych, z uwzględnieniem posiadanego wsparcia producenta, bezkonfliktowe rozbudowę posiadanego środowiska VMware, opartego o licencje VMware vSphere. W przypadku dostarczenia licencji równoważnych Wykonawca zapewni licencje na wymianę oprogramowania w zakresie całego środowiska vSphere wraz z licencją do zarządzania VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6.

Dodatkowo w przypadku błędnego działania środowiska po instalacji licencji równoważnych Wykonawca zobowiązany będzie na własny koszt przywrócić środowisko do stanu poprawnego funkcjonowania, a w przypadku braku takiej możliwości do stanu pierwotnego oraz dostarczenia innego rozwiązania spełniającego wymagania opisane poniżej.

Licencje równoważne muszą bez dodatkowych kosztów, z uwzględnieniem 12 miesięcznego wsparcia, umożliwiać:

- Wykorzystanie obecnie posiadanych licencji na technologię wirtualizacji vSphere w wersji 6.

- Składanie zgłoszeń serwisowych dotyczących nieprawidłowości i awarii w sposób naruszający warunków obecnie posiadanych licencji.

Rozwiązanie musi mieć możliwość zarządzania wybranym w punkcie „Oprogramowanie typu Vmware vSphere 6.7 Enterprise Plus for 1 processor lub równoważne” wirtualizatorem.

Rozwiązanie musi posiadać centralną konsolę graficzną do:

- konfiguracji wszystkich elementów (wirtualizatora na każdym z serwerów fizycznych, przestrzeni dyskowych, komponentów sieciowych, itp.) i funkcjonalności (klastry, elementy niezawodnościowe, itp.) środowiska wirtualnego,
- tworzenia i zarządzania środowiskami gości,
- monitoringu zarówno samego środowiska wirtualnego, jak i środowisk gości pod kątem: dostępności, wydajności oraz wystąpienia awarii.

Centralna konsola graficzna powinna działać jako wstępnie skonfigurowana maszyna wirtualna tzw. virtual appliance.

Pełna funkcjonalność konsoli graficznej musi być dostępna za pomocą przeglądarek webowych (Microsoft Edge, Firefox, Chrome) z wykorzystaniem standardu HTML5.

Dostęp przez przeglądarkę do konsoli graficznej musi być skalowalny. Powinien umożliwiać jednoczesną pracę kilkunastu administratorów.

Rozwiązanie musi zapewniać natywne mechanizmy HA dla wszystkich składowych komponentów centralnej konsoli graficznej.

Rozwiązanie musi posiadać możliwość przydzielania i konfiguracji uprawnień z możliwością integracji z usługami katalogowymi (LDAP), w szczególności: Microsoft Active Directory, Open LDAP

Rozwiązanie musi posiadać natywne mechanizmy do wykonywania kopii zapasowej swojej konfiguracji oraz umożliwiać zdefiniowanie harmonogramu jej wykonywania.

W przypadku dostarczenia licencji równoważnych, których funkcjonalność i sposób zarządzania różnią się od posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania w technologii VMware, oferent musi zapewnić szkolenia w terminie wskazanym przez Zamawiającego operatorom i administratorom, na poziomie zakupionych wcześniej szkoleń u producenta, w wymiarze 6 osób szkoleń 5 dniowych z dostarczonego rozwiązania .

Wykonawca, który powoła się na rozwiązania równoważne opisywanym przez Zamawiającego, jest obowiązany wykazać w ofercie, że oferowany przez niego przedmiot dostawy spełnia wymagania określone przez Zamawiającego.

Ciężar dowodowy w zakresie udowodnienia równoważności zaoferowanych rozwiązań z rozwiązaniami opisanymi poprzez wskazanie przykładowego znaku towarowego, patentu lub pochodzenia, spoczywa na Wykonawcy, składającym ofertę równoważną.

W przypadku oferowania rozwiązania równoważnego, wykonawca zobowiązany jest wykazać, że oferowane przez niego rozwiązanie równoważne spełnia wymagania określone przez Zamawiającego, załączając do oferty dowody potwierdzające, że rozwiązanie równoważne spełnia wszystkie parametry równoważności. Dowody powinny zawierać informacje umożliwiające Zamawiającemu weryfikację spełnienia przez rozwiązanie równoważne poszczególnych parametrów równoważności.

3.3 Część nr 2 - Dostawa nowych licencji IBM lub licencji równoważnych wraz ze wsparciem technicznym

- 1) Dostawa nowych licencji w celu rozbudowy środowiska:
 - 1) IBM QRadar Software Install License (D1RNCLL),
 - 2) IBM QRadar Software Node Install License (D1S2JLL),
 - 3) IBM QRadar Software High Availability Software Install License (D1RSOLL)
 wraz ze wsparciem technicznym na okres 12 miesięcy.

- 2) Szczegółowe zestawienie dostarczanych licencji:

Pozycja	P/N	Nazwa oprogramowania / Support	Liczba licencji / jednostek	Dodatkowe informacje
1	D1RNCLL	IBM QRadar Software Install License + SW Subscription & Support 12 Months	1	Dostawa nowych licencji -rozbudowa
2	D1S2JLL	IBM QRadar Software Node Install License + SW Subscription & Support 12 Months	4	Dostawa nowych licencji -rozbudowa
3	D1RSOLL	IBM QRadar Software High Availability Software Install License + SW Subscription & Support 12 Months	2	Dostawa nowych licencji -rozbudowa

Zamawiający dopuszcza jako „licencje równoważne” licencje zapewniające bez dodatkowych nakładów finansowych, z uwzględnieniem posiadanego wsparcia producenta, bezkonfliktowe rozbudowę posiadanego środowiska SIEM, opartego o licencje na zdarzenia i flow IBM QRadar. W przypadku dostarczenia licencji równoważnych Wykonawca zapewni asystę techniczną Zamawiającemu lub podmiotowi wskazanemu przez Zamawiającego w celu dokonania ich implementacji w posiadanym przez Zamawiającego środowisku. Dodatkowo w przypadku błędnego działania środowiska po instalacji licencji równoważnych Wykonawca zobowiązany będzie na własny koszt przywrócić środowisko do stanu poprawnego funkcjonowania, a w przypadku braku takiej możliwości do stanu pierwotnego oraz dostarczenia innego rozwiązania spełniającego wymagania opisane poniżej.

Licencje równoważne muszą bez dodatkowych kosztów, z uwzględnieniem 12 miesięcznego wsparcia, umożliwiać:

- Wykorzystanie obecnie posiadanych licencji na zdarzenia i flow IBM QRadar.
- Instalację i konfigurację konsoli zarządzającej zdarzeniami SIEM wraz z procesorem zbierającym i przetwarzającym te zdarzenia (w sumie 4 hosty po dwa na ośrodek), pracującymi w trybie wysokiej dostępności (tzw. High Availability);

- Podpięcie w przyszłości konsoli zarządzającej o której mowa powyżej w pkt. 2 oraz obecnie użytkowanej konsoli zarządzającej IBM QRadar pod wspólną centralną konsolę zarządzającą zdarzeniami.
- Składanie zgłoszeń serwisowych dotyczących nieprawidłowości i awarii w sposób nie naruszający warunków obecnie posiadanych licencji.

W szczególności, odpowiedniki licencji o których mowa w powyższej tabeli muszą posiadać następujące możliwości:

AD. Pozycja 1 Licencja umożliwiająca powołanie nowej instancji SIEM integrującą się w przyszłości z obecną infrastrukturą SIEM za pomocą tzw. Master Konsoli (spinającej całość w jeden eko-system SIEM w celu scentralizowania zbierania informacji o incydentach w jednej konsoli). Zamawiający także musi mieć możliwość uruchomienia i przekierowaniai dotychczas zakupionej licencji EPS w tej instancji.

AD. Pozycja 2 Licencja dot. umożliwiająca implementacje dowolnego komponentu IBM QRADAR w trybie aktywnym lub standby np. tj. konsola, procesor, kolektor, itp. Jest to licencja wymagana przez IBM, która umożliwi legalne korzystanie z w/w komponentu SIEM QRADAR i umożliwi wsparcie techniczne Producenta.

AD. Pozycja 3 Licencja dot. HA umożliwi zachowanie ciągłości działania w przypadku awarii jednego wybranego przez Zamawiającego zaimplementowanego komponentu SIEM. Komponenty SIEM mogą pracować w trybie active / standby. W przypadku awarii komponentu aktywnego dzięki licencji HA nastąpi przełączenie komponentu będącego w trybie standby na aktywny co zminimalizuje ryzyko utraty ciągłości działania wybranego komponentu SIEM.

Dostarczone licencje równoważne nie mogą ograniczać obecnej funkcjonalności IBM QRADAR w tym:

- zdolność do zbierania logów z dowolnych systemów i urządzeń sieciowych, w celu ich przechowywania, normalizacji i analizy.
- zdolność adaptacji/rekonfiguracji/przystosowania SIEM do współpracy z różnymi rozwiązaniami bezpieczeństwa.
- zdolność do przekazania dalej skorelowanej informacji o wykrytym ataku lub działaniu niepożądanym do innych rozwiązań bezpieczeństwa i urządzeń sieciowych.

W przypadku dostarczenia licencji równoważnych, których funkcjonalność i sposób zarządzania różnią się od posiadanego IBM QRadar, oferent musi zapewnić szkolenia operatorom i administratorom, na poziomie zakupionych wcześniej szkoleń u producenta, w wymiarze 6 osób szkoleń 5 dniowych z dostarczonego rozwiązania.

Wykonawca, który powoła się na rozwiązania równoważne opisywanym przez Zamawiającego, jest obowiązany wykazać w ofercie, że oferowany przez niego przedmiot dostawy spełnia wymagania określone przez Zamawiającego.

Ciężar dowodowy w zakresie udowodnienia równoważności zaoferowanych rozwiązań z rozwiązaniami opisanymi poprzez wskazanie przykładowego znaku towarowego, patentu lub pochodzenia, spoczywa na Wykonawcy, składającym ofertę równoważną.

W przypadku oferowania rozwiązania równoważnego, wykonawca zobowiązany jest wykazać, że oferowane przez niego rozwiązanie równoważne spełnia wymagania określone przez Zamawiającego, załączając do oferty dowody potwierdzające, że rozwiązanie równoważne spełnia wszystkie parametry równoważności. Dowody powinny zawierać informacje umożliwiające Zamawiającemu weryfikację spełnienia przez rozwiązanie równoważne poszczególnych parametrów równoważności.

4. Warunki realizacji przedmiotu zamówienia dla Części nr 1.

4.1 Licencje wymienione w pkt 3.2.3 są nabywane do istniejącego, uruchomionego środowiska Zamawiającego. W związku z koniecznością rozbudowy systemów w infrastrukturze niezbędne jest zapewnienie wskazanych licencji na oprogramowanie.

4.2 Warstwa wirtualizacji musi być zainstalowana bezpośrednio na sprzęcie fizycznym.

4.3 Oprogramowanie musi zapewnić możliwość obsługi wielu instancji systemów operacyjnych na jednym serwerze fizycznym.

4.4 Licencje muszą zostać dostarczone w ramach umowy ELA (Enterprise License Agreement) o numerze 938439525.

4.5 Warunki dotyczące licencji na oprogramowanie:

- 1) metryka licencjonowania serwer,
- 2) licencje w modelu licencjonowania na procesor fizyczny (nielimitowana ilość rdzeni procesora),
- 3) licencja bezterminowa (perpetual user commercial),
- 4) licencja z prawem do instalacji na serwerze,
- 5) wsparcie techniczne dla oprogramowania - 12 miesięcy,
- 6) licencja musi posiadać możliwość swobodnego przeniesienia na dowolny podmiot wymieniony w umowie i dowolny serwer fizyczny będący w posiadaniu Zamawiającego (bez ograniczeń licencji OEM),
- 7) licencja pozwala na wykorzystywanie niższych wersji oprogramowania (wykonanie downgradu do konkretnej wersji wydanej przez producenta oprogramowania).

5. Warunki wsparcia technicznego dla oprogramowania VMware lub równoważnego w części nr 1

5.1 Usługa wsparcia technicznego dla oprogramowania VMware musi być realizowana w sposób poniższy:

- 1) Okres obowiązywania 12 miesięcy,
- 2) Usługa wsparcia technicznego dla oferowanego oprogramowania musi być świadczona na każdym etapie procesowania zgłoszenia przez producenta oprogramowania lub autoryzowanego przedstawiciela producenta oprogramowania będącego licencjodawcą oprogramowania (wykluczona usługa serwisu realizowana przez firmy posiadające status partnera OEM).
- 3) Oferowana usługa musi zapewniać ciągłość i poufność komunikacji na poszczególnych etapach procesowania zgłoszenia. Nie dopuszcza się procesowania zgłoszeń serwisowych przez firmy

trzecie lub w systemach informatycznych nie zarządzanych przez producenta oprogramowania.

- 4) Usługa wsparcia technicznego musi umożliwiać zgłaszanie problemów 7 dni w tygodniu bez ograniczeń czasowych (7/24).
- 5) Opis oferowanej usługi wsparcia musi być dostępny na oficjalnej stronie internetowej producenta oprogramowania.

5.2 Usługa wsparcia technicznego musi zapewnić:

- 1) nieograniczoną ilość zgłoszeń serwisowych
- 2) wsparcie zdalne przez pracownika serwisu producenta oprogramowania lub autryzowanego przedstawiciela producenta oprogramowania
- 3) dostęp do materiałów producenta takich jak: techniczna dokumentacja, internetowa baza wiedzy, forum internetowe producenta oprogramowania
- 4) gwarancję poufności w zarządzaniu przekazanymi informacjami (usługa świadczona bez możliwości i wymogu przesyłania logów oraz informacji o zgłoszeniach serwisowych poza system procesowania zgłoszeń zarządzany i administrowany przez producenta oprogramowania)
- 5) dostęp do poprawek i uaktualnień oprogramowania objętego usługą wsparcia
- 6) dostęp do portalu www producenta oprogramowania umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami, założenie zgłoszenia awarii u producenta, podniesienie lub obniżenie (w przypadkach producent oficjalnie wspiera poprzednie wersje) wersji oprogramowania
- 7) dostęp do rejestru licencji (dostępnego przez dedykowany portal www producenta oprogramowania). Centralny rejestr licencji musi udostępniać założenie i wysłanie do producenta zgłoszeń przeniesienia licencji na inny podmiot oraz zgłoszeń serwisowych kierowanych do producenta oprogramowania
- 8) czas odpowiedzi ze strony producenta oprogramowania dla zgłoszeń typu Krytyczny (priorytet 1) 30 minut robocze
- 9) czas odpowiedzi ze strony producenta oprogramowania dla zgłoszeń typu Ważny (priorytet 2) 4 godziny robocze
- 10) czas odpowiedzi ze strony producenta oprogramowania dla zgłoszeń typu Niższy (priorytet 3) 8 godziny robocze
- 11) Umożliwiać pozyskanie od producenta oprogramowania informacji na dedykowanym portalu o statusie oprogramowania objętego usługą wsparcia. Wymagane min. informacje proaktywne o potencjalnych ryzykach oraz rekomendacje zmian w konfiguracji oraz wersjach oprogramowania.

6. Warunki świadczenia usługi konsultacji technicznej i konserwacyjnej świadczonej przez konsultanta producenta oprogramowania: Consulting & Learning Credits - Prepaid Services PSO Credit (svc-cr-10)

6.1 Warunki ogólne:

- 1) Usługa realizowana przez certyfikowanego konsultanta producenta oprogramowania
- 2) Realizacja usług doradczych w lokalizacji Zamawiającego w wymiarze na podstawie zlecenia

- 3) Wsparcie w zakresie prac technicznych, modernizacyjnych, konfiguracyjnych, rozwojowych w ramach środowiska Zamawiającego
- 4) Koordynacja prac pomocy technicznej/wsparcia technicznego w celu najszybszego usunięcia problemu w środowisku Zamawiającego

6.2 Zakres usługi:

- 1) Dostarczenie 400 punktów VMware PSO Credits, które gwarantują realizację usługi VMware Technical Production On-Site Support
- 2) Usługa realizowana w siedzibie Zamawiającego na terenie Miasta Stołecznego Warszawy
- 3) Usługa zakłada pracę konsultanta delegowanego przez producenta platformy wirtualizacyjnej VMware w dniach roboczych w godzinach tj. 09:00-17:00.
- 4) Termin i godziny pracy konsultanta każdorazowo są inicjowane przez Zamawiającego w formie elektronicznej lub pisemnej oraz uzgadniane z producentem.
- 5) Prace wykonywane przez konsultanta komunikującego się w języku polskim lub za zgodą Zamawiającego w języku angielskim
- 6) Termin prac konsultanta mogą ulec zmianie na życzenie Zamawiającego. W przypadku zlecenia prac wykonywanych w godzinach nocnych lub dniach świątecznych Zamawiający każdorazowo akceptuje ilość punktów jakie zostaną wykorzystane do realizacji uzgodnionych prac.
- 7) Możliwa jest zamiana Punktów PSO Credits na warsztaty techniczne prowadzone przez konsultanta producenta oprogramowania realizowane w siedzibie Zamawiającego lub po uzgodnieniu z Zamawiającym w innej lokalizacji lub interaktywne szkolenia on-line dostępne na platformie szkoleniowej producenta oprogramowania.

6.3 Minimalizacja ryzyka przestoju:

- 1) Usługi doradcze w obszarze planowania zmian, rozbudowy oraz czynności utrzymaniowych w produkcyjnych środowiskach wirtualnych opartych o produkty VMware
- 2) Przekazywanie i przygotowywanie rekomendacji w zakresie skalowania oraz monitoringu w produkcyjnych środowiskach wirtualnych opartych o produkty VMware
- 3) Konsultacje procesów utrzymaniowych oraz planowanych zmian w architekturze środowiska

6.4 Doradztwo w obszarze architektury i edukacja:

- 1) Okresowa weryfikacja stanu środowiska wirtualnego poprzez analizę konfiguracji i przygotowanie raportu zgodności z rekomendacjami producenta oraz dobrymi praktykami (Health Check)
- 2) Usługa doradcza w obszarze zarządzania licencjami oraz optymalizacji kosztów utrzymania produktów VMware
- 3) Warsztaty realizowane przez konsultanta producenta oprogramowania realizowane w siedzibie Zamawiającego lub po uzgodnieniu z Zamawiającym w innej lokalizacji na terenie Miasta Stołecznego Warszawy

- 4) Analiza wykorzystywanych technologii i przekazanie rekomendacji w postaci sesji edukacyjny (technical deep dive) na temat konkretnych produktów/funkcjonalności
- 5) Integracja produktów pomiędzy różnymi producentami w odniesieniu do dobrych praktyk
- 6) Przekazywanie wiedzy i doświadczenia z pracownikami Zamawiającego na temat produktów min.: VMware vSphere, VMware NSX, VMware vSAN, VMware VIO, VMware vRA oraz dobrych praktyk i nowych produktów

6.5 Doradztwo w obszarze optymalizacji:

- 1) Ustalenie i weryfikacja celów biznesowych, ustalenie priorytetów i kryteriów rozwoju infrastruktury Zamawiającego
- 2) Pomoc w definiowaniu strategii wirtualizacyjnej – planowanie i weryfikacja
- 3) Udział konsultanta w spotkaniach wewnętrznych Zamawiającego w celu doradztwa i wsparcia na poziomie technicznym argumentacji zmian i modyfikacji
- 4) Realizacja warsztatów z zakresu funkcjonowania produktów producenta platformy wirtualizacyjnej i ich wpływu na usługi infrastrukturalne, aplikacje oraz działalność statutową/ biznesową Zamawiającego
- 5) Realizacja warsztatów łączących architekturę przetwarzania na wszystkich płaszczyznach centrum przetwarzania danych (zespoły: sieciowy, pamięci masowej, backup i infrastruktury)
- 6) Audyt oraz cykliczna ocena środowiska.
- 7) Przygotowywanie dokumentacji technicznej

6.6 Wymagane doświadczenie konsultanta:

- 1) Potwierdzone poprzez stosowne oświadczenie producenta kompetencje osoby delegowanej do realizacji prac z obszaru technologii: VMware vSphere, VMware Horizon View, VMware vSAN, VMware NSX, VMware vRA, VMware vRO
- 2) Aktualne certyfikaty Producenta oprogramowania VMware min.: VCAP-DCA,

7. Warunki dla konsultacji technicznych świadczonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach prawa opcji w części nr 1

Wymiar: 160 roboczogodzin

7.1 Warunki ogólne:

- 1) świadczona przez Wykonawcę o statusie autoryzowanego partnera handlowego Producenta oprogramowania/platformy wirtualizacyjnej.
- 2) Usługa realizowana przez certyfikowanego konsultanta zatrudnionego przez Wykonawcę.
- 3) Usługa realizowana w lokalizacji Zamawiającego lub innej wskazanej na terenie Warszawy w terminie uzgodnionym z Zamawiającym przez okres trwania umowy
- 4) W zakresie przedmiotu prawa opcji, rozliczenie wynagrodzenia Wykonawcy będzie następować w oparciu o stawkę godzinową pracy konsultanta, w ramach puli godzin pracy , z możliwością wykorzystania jej w okresie obowiązywania Umowy.

- 5) Zlecenie w zakresie skorzystania z prawa opcji, zgodne ze wzorem stanowiącym załącznik do Umowy, zawierać będzie wskazanie, jaki jest jego przedmiot, zakres i termin realizacji oraz szacowany koszt wykonania zamówienia.
- 6) Zlecenia będą składane przez Zamawiającego w formie elektronicznej (podpisany dokument pdf) na dane Wykonawcy wskazany w Umowie. Wykonawca w ciągu 3 Dni roboczych zaakceptuje w formie elektronicznej przedmiot, zakres i termin realizacji oraz szacowany koszt wykonania Zlecenia. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu przedmiot zamówienia, zgodnie ze złożonym Zleceniem i w terminie w nim określonym.
- 7) Do praw i obowiązków Wykonawcy oraz Zamawiającego oraz zasad rozliczania Zleceń w ramach skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji zastosowanie mają w całości postanowienia Umowy.
- 8) Skorzystanie z prawa opcji jest uprawnieniem Zamawiającego. Zamawiający nie zobowiązuje się w żaden sposób do skorzystania z prawa opcji. Nieskorzystanie przez Zamawiającego w całości lub w części z tego prawa nie rodzi po stronie Wykonawcy jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego.

7.2 Zakres opieki ogólnej:

- 1) Realizacja usług doradczych w lokalizacji Zamawiającego w wymiarze 160 roboczogodzin.
- 2) Stały i techniczny pojedynczy punkt kontaktu z producentem przez dedykowanego konsultanta (komunikacja w języku polskim)
- 3) Przekazywanie do serwisu producenta informacji o usterkach, awariach – zakładanie zleceń serwisowych
- 4) Stały i realizowany przez konsultanta technicznego monitoring otwartych zgłoszeń serwisowych (Service Request), bezpośredni kontakt ze wsparciem technicznym producenta oraz możliwość podniesienia priorytetu zgłoszenia serwisowego (eskalacja zgłoszeń serwisowych u producenta)
- 5) Koordynacja prac pomocy technicznej/wsparcia technicznego w celu najszybszego usunięcia problemu w środowisku zarządzanym przez Zamawiającego

7.3 Minimalizacja ryzyka przestoju:

- 1) Usługi doradcze w obszarze planowania zmian, rozbudowy oraz czynności utrzymaniowych w produkcyjnych środowiskach wirtualnych opartych o produkty VMware
- 2) Przekazywanie i przygotowywanie rekomendacji w zakresie skalowania oraz monitoringu w produkcyjnych środowiskach wirtualnych opartych o produkty VMware
- 3) Konsultacje procesów utrzymaniowych oraz planowanych zmian w architekturze środowiska

7.4 Doradztwo w obszarze architektury i edukacja:

- 1) Okresowa weryfikacja stanu środowiska wirtualnego poprzez analizę konfiguracji i przygotowanie raportu zgodności z rekomendacjami producenta oraz dobrymi praktykami (Health Check)

- 2) Usługa doradcza w obszarze zarządzania licencjami oraz optymalizacji kosztów utrzymania produktów VMware
- 3) Cykliczne warsztaty realizowane w siedzibie Zamawiającego lub po uzgodnieniu z Zamawiającym w innej lokalizacji na terenie Miasta Stołecznego Warszawy
- 4) Analiza wykorzystywanych technologii i przekazanie rekomendacji w postaci sesji edukacyjny (technical deep dive) na temat konkretnych produktów/funkcjonalności
- 5) Integracja produktów pomiędzy różnymi producentami w odniesieniu do dobrych praktyk
- 6) Przekazywanie wiedzy i doświadczenia na temat produktów min.: VMware vSphere, VMware NSX, VMware vSAN, VMware VIO, VMware vRA oraz dobrych praktyk i nowych produktów

7.5 Doradztwo w obszarze optymalizacji kosztów:

- 1) Ustalenie i weryfikacja celów biznesowych, ustalenie priorytetów i kryteriów rozwoju infrastruktury zarządzanej przez Zamawiającego
- 2) Pomoc w definiowaniu strategii wirtualizacyjnej – planowanie i weryfikacja
- 3) Udział konsultanta w spotkaniach wewnętrznych Zamawiającego w celu doradztwa i wsparcia na poziomie technicznym argumentacji zmian i modyfikacji
- 4) Realizacja warsztatów z zakresu funkcjonowania produktów producenta platformy wirtualizacyjnej i ich wpływu na usługi infrastrukturalne, aplikacje oraz działalność statutową/ biznesową Zamawiającego
- 5) Realizacja warsztatów łączących architekturę przetwarzania na wszystkich płaszczyznach centrum przetwarzania danych (zespoły: sieciowy, pamięci masowej, backup i infrastruktury)
- 6) Audyt oraz cykliczna ocena środowiska.

7.6 Wymagane doświadczenie konsultanta:

- 1) Potwierdzone poprzez stosowne certyfikaty wydane przez producenta kompetencje osoby delegowanej do realizacji prac z obszaru technologii m.in. : VMware vSphere, VMware Horizon View, VMware vSAN, VMware NSX, VMware vRA, VMware vRO
- 2) Potwierdzone poprzez stosowne certyfikaty wydane przez producenta kompetencje osoby delegowanej do realizacji prac z obszaru: wirtualizacji środowisk serwerowych, systemy i technologie wykorzystywane w celu budowy chmury obliczeniowej (cloud, private-cloud, hybrid-cloud), architektura środowisk przetwarzania danych.

8. Warunki realizacji przedmiotu zamówienia dla Części nr 2.

- 8.1 Licencje wymienione w pkt 3.3.2 są nabywane do istniejącego, uruchomionego środowiska Zamawiającego. W związku z koniecznością rozbudowy systemów w infrastrukturze niezbędne jest zapewnienie wskazanych licencji na oprogramowanie.
- 8.2 Oprogramowanie będzie zainstalowane bezpośrednio na sprzęcie fizycznym lub wirtualnym.
- 8.3 Licencje muszą zostać dostarczone w ramach umowy Międzynarodowej Passport Advantage o numerze 7122349 Ministerstwo Cyfryzacji ul. Królewska 27 Warszawa.
- 8.4 Warunki dotyczące licencji na oprogramowanie:

- 1) licencje w modelu licencjonowania install (instalacja na maszynie),
- 2) licencja bezterminowa (perpetual user commercial),
- 3) licencja z prawem do instalacji na serwerze,
- 4) wsparcie techniczne dla oprogramowania - 12 miesięcy,
- 5) licencja musi posiadać możliwość swobodnego przeniesienia na dowolny podmiot wymieniony w umowie i dowolny serwer fizyczny będący w posiadaniu Zamawiającego (bez ograniczeń licencji OEM),
- 6) licencja pozwala na wykorzystywanie niższych wersji oprogramowania (wykonanie downgradu do konkretnej wersji wydanej przez producenta oprogramowania).

9. Warunki wsparcia technicznego dla oprogramowania IBM lub równoważnego w części nr 2

9.1 Usługa wsparcia technicznego dla oprogramowania IBM musi być realizowana w sposób poniższy:

- 1) Okres obowiązywania 12 miesięcy
- 2) Usługa wsparcia technicznego dla oferowanego oprogramowania musi być świadczona na każdym etapie procesowania zgłoszenia przez producenta oprogramowania lub autoryzowanego przedstawiciela producenta będącego licencjodawcą oprogramowania (wykluczona usługa serwisu realizowana przez firmy posiadające status partnera OEM).
- 3) Zgłoszenia będą przyjmowane przez Wykonawcę przez 24 godziny na dobę w ciągu 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy) na adres e-mail lub telefonicznie we wskazanych poniżej godzinach, lub przez system informatyczny. Oczekiwany czas reakcji to następny dzień roboczy.
- 4) Za chwilę przyjęcia zgłoszenia uważa się chwilę przesłania zgłoszenia do Wykonawcy.
- 5) Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu możliwości korzystania z usług specjalistów pomocy technicznej telefonicznie w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 9:00-17:00 lub poprzez e-mail 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- 6) Wykonawca zapewni całodobowy (7 dni w tygodniu) dostęp do wszelkich serwisów elektronicznych udostępnianych przez producenta oprogramowania w tym: repozytoria oprogramowania, fora dyskusyjne i bazy wiedzy producentów oprogramowania, zawierających wykazy znanych symptomów nieprawidłowego działania oraz sposobów naprawy.

9.2 Wsparcie techniczne musi zapewnić:

- 1) nieograniczoną ilość zgłoszeń serwisowych
- 2) wsparcie zdalne przez pracownika serwisu producenta oprogramowania lub autoryzowanego przedstawiciela producenta
- 3) dostęp do materiałów producenta takich jak: techniczna dokumentacja, internetowa baza wiedzy, forum internetowe producenta oprogramowania
- 4) gwarancję poufności w zarządzaniu przekazanymi informacjami (usługa świadczona bez możliwości i wymogu przesyłania logów oraz informacji o zgłoszeniach)

serwisowych poza system procesowania zgłoszeń zarządzany i administrowany przez producenta oprogramowania)

- 5) dostęp do poprawek i uaktualnień oprogramowania objętego usługą wsparcia
- 6) dostęp do portalu www producenta oprogramowania umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami, założenie zgłoszenia awarii u producenta, podniesienie lub obniżenie (jeśli producent oficjalnie wspiera poprzednie wersje) wersji oprogramowania
- 7) dostęp do rejestru licencji (dostępnego przez portal www producenta oprogramowania) Centralny rejestr licencji musi udostępniać założenie i wysłanie do producenta zgłoszeń przeniesienia licencji na inny podmiot oraz zgłoszeń serwisowych kierowanych do producenta oprogramowania

10. Informacje dodatkowe w zakresie Części nr 1 i 2

1. Wszelkie zamówione i powstałe produkty w ramach zleceń przechodzą na Zamawiającego.
2. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał status partnerstwa przyznawany przez producenta oprogramowania potwierdzony poświadczeniem producenta potwierdzający możliwość realizacji przedmiotu zamówienia w ramach wskazanych numerów umów producenta oprogramowania.