

## CZĘŚĆ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Odnowienie usługi wsparcia technicznego dla posiadanych przez Zamawiającego licencji Vmware.**

**Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg CPV:**

**72611000 Usługi w zakresie wsparcia technicznego**

**72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów**

**48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne**

### **I. Przedmiotem zamówienia jest:**

Dostarczenie i zapewnienie usługi wsparcia technicznego dla posiadanych przez Zamawiającego licencji Vmware wyszczególnionych w Tabeli nr 1 oraz Tabeli nr 2 wraz ze wsparciem technicznym w okresach wskazanych w tabelach

### **II. Definicje:**

1. **Awaria** – oznacza nieprawidłowe działanie Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości, w szczególności sytuację w której nie jest możliwe używanie Oprogramowania w sposób zgodny z jego przeznaczeniem lub działanie Oprogramowania w sposób niezgodny z dokumentacją Producenta.
2. **Czas Reakcji** – czas podjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony od momentu rejestracji zgłoszenia do pierwszego kontaktu Wykonawcy z Zamawiającym.
3. **Dni robocze** – wszystkie dni od poniedziałku do piątku, oprócz dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej.
4. **Oprogramowanie** – oprogramowanie posiadane przez Zamawiającego wraz z licencjami na oprogramowanie określonymi w Tabeli nr 1 oraz w Tabeli nr 2.
5. **OPZ** – niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia.
6. **Producent** – producent Oprogramowania określonego w Tabelach nr 1. oraz Tabeli nr2.
7. **Roboczogodzina** – Jedna godzina zegarowa pracy jednej osoby (inżyniera, o którym mowa w §5 Umowy
8. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
9. **Zgłoszenie** – poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu Awarii w sposób wskazany w Umowie i OPZ.
10. **Okres wsparcia** – zakres czasowy wskazany w Tabeli nr 2 kolumnie „Okres wsparcia”.

### **III. Szczegółowe warunki świadczenia usługi wsparcia technicznego**

1. Wykonawca zobowiązuje się w ramach realizacji przedmiotu zamówienia do dostarczenia Zamawiającemu w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy (stanowi kryterium oceny ofert) drogą elektroniczną na adres email [licencje@coi.gov.pl](mailto:licencje@coi.gov.pl) danych licencyjnych, jak poniżej:
  - a) elektroniczny skan oświadczenia Producenta Oprogramowania w formie certyfikatu licencyjnego potwierdzającego dostarczenie usługi wsparcia technicznego dla posiadanych

- przez Zamawiającego licencji Vmware (zgodnie z Tabelą nr 1) na okres 36 miesięcy od daty wskazanej w Tabeli nr 1 kolumna „Data końca wsparcia”;
- b) dane umożliwiające Wykonawcy monitorowanie realizacji Zgłoszeń: Hasło i login do elektronicznego systemu rejestracji zgłoszeń (system informatyczny lub strona www, wskazane przez Wykonawcę), adres e-mail właściwy w zakresie Zgłoszeń, numer/y telefonu/ów właściwych w zakresie Zgłoszeń.
2. **Prawo opcji:** Wykonawca zobowiązuje się w terminie 3 dni roboczych od złożenia zamówienia do dostarczenia zamawiającemu usługi wsparcia technicznego dla posiadanych przez Zamawiającego licencji Vmware (zgodnie z Tabelą nr 2) na Okres Wsparcia z możliwością określenia czy zamówienie jest realizowane w Wariancie 1 (okres 12 miesięcy od dnia wygaśnięcia wsparcia) czy Wariancie 2 (okres 36 miesięcy od dnia wygaśnięcia wsparcia), zakup ten stanowi opcjonalną możliwość realizacji zamówienia. Zamawiający ma prawo do składania Zamówień na ilości inne niż wskazane w Tabeli nr 2, pod warunkiem nieprzekroczenia maksymalnego wynagrodzenia, które zostanie wyliczona na podstawie szacowanych ilości licencji.
3. **Prawo opcji: wsparcie techniczne on-site.** W ramach umowy wykonawca zapewni na żądanie Zamawiającego 80 roboczogodzin wsparcia on-site świadczonego przez autoryzowanego inżyniera (z poziomem certyfikacji na poziomie Expert – lub równoważnym - najwyższym możliwym w ścieżce certyfikacyjnej Producenta) Producenta rozwiązania hiperkonwergentnego do wykorzystania w trakcie całego okresu trwania umowy. Zamawiający wymaga zapewnienia realizacji usług, na podstawie zleceń przekazywanych przez personel Zamawiającego, wskazany w zawartej z Wykonawcą Umowie, wskazujących przedmiot zamawianych usług, a Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić rozpoczęcie świadczenia takich usług nie później niż w terminie 5 Dni Roboczych od dnia przekazania Wykonawcy zlecenia. Wymagane jest przed rozpoczęciem prac przez inżyniera przedstawienie zamawiającemu odpowiedniego certyfikatu, w przypadku wykonywania usługi przez tą samą osobę wymagane jest jednorazowe przedstawienie certyfikatu. Wykonawca zamówienia udziela Zamawiającemu gwarancji cen dla Zamówień w ramach prawa opcji. W ramach Umowy z Wykonawcą Zamawiający może w miarę potrzeb sukcesywnie dokonywać zakupów usług wsparcia technicznego Vmware zgodnie z zasadami licencjonowania określonymi przez producenta oprogramowania. 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.
4. Szczegółowe warunki świadczenia usług wsparcia technicznego Oprogramowania:
- 4.1. Wykonawca w ramach świadczonych usług zapewni aktualizacje Oprogramowania, w tym nowe wersje Oprogramowania (upgrade), niższe wersje (downgrade), wydania uzupełniające, poprawki programistyczne (patche), aktualne wersje Oprogramowania, a także nowe wydania Oprogramowania, będącego kontynuacją linii produktowej, o ile są w ramach udzielanej uprzednio licencji na Oprogramowanie.
- 4.2. Wykonawca zapewni dostęp za pośrednictwem serwisu www Producenta do obrazów (plików) do pobrania, zawierających aktualizacje Oprogramowania wymienione w Tabeli nr 1 i Tabeli nr 2 niezwłocznie po ich udostępnieniu przez Producenta.
- 4.3. Usługa wsparcia technicznego świadczona będzie w języku polskim lub angielskim.

- 4.4. Wykonawca zapewni udzielenie wsparcia technicznego dla licencji posiadanych przez Zamawiającego i dostarczy na jego prośbę niezbędną 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.
- 4.5. Dostarczone przez Wykonawcę aktualizacje Oprogramowania będą wolne od mechanizmów celowo blokujących jego funkcje i wolne od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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, poprzez stronę www, telefonicznie, lub przez system informatyczny wskazane przez Wykonawcę i umożliwiające mu monitorowanie realizacji zgłoszeń.
- 4.8. Za chwilę przyjęcia Zgłoszenia uważa się chwilę przesłania Zgłoszenia do Wykonawcy.
- 4.9. 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.
- 4.10. Wykonawca zapewni 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.
- 4.11. Wsparcie techniczne ma być świadczone przez Producenta oprogramowania lub autoryzowanego partnera serwisowego w oparciu o świadczenia gwarancyjne Producenta oprogramowania, zgodnie z postanowieniami niniejszego OPZ oraz spełniać wszystkie poniższe parametry:
  - 4.11.1. Nieograniczona ilość zgłoszeń serwisowych
  - 4.11.2. Metoda zgłoszeń serwisowych – strona www, telefon, adres e-mail, system informatyczny
  - 4.11.3. Wsparcie zdalne przez pracownika serwisu Producenta oprogramowania
  - 4.11.4. Dostęp do materiałów Producenta takich jak: techniczna dokumentacja, internetowa baza wiedzy, forum internetowe Producenta oprogramowania
  - 4.11.5. Dostęp do poprawek i uaktualnień oprogramowania objętego usługą wsparcia
  - 4.11.6. Dostęp do portalu www Producenta oprogramowania umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami, podniesienie wersji oprogramowania
  - 4.11.7. Dostęp do centralnego rejestru licencji (dostępnego przez portal www Producenta oprogramowania) umożliwiającego zarządzanie posiadanymi licencjami. Centralny rejestr licencji musi udostępniać założenie i wysłanie do Producenta zgłoszeń przeniesienia licencji na inny podmiot oraz zgłoszeń serwisowych kierowanych do Producenta oprogramowania

- 4.11.8. Wszystkie licencje muszą mieć możliwość przeniesienia na dowolny serwer fizyczny Zamawiającego bez ograniczeń związanych z tym kto jest producentem serwera oraz bez konieczności korzystania z innego portalu administracyjnego w celu zarządzania całą pulą licencji VMware posiadanych przez Zamawiającego.
- 4.11.9. Zgłoszenia kategoryzowane są w następujący sposób:
- 4.11.9.1. Zgłoszenia o charakterze krytycznym – nieprawidłowe działanie platformy wirtualizacyjnej powodujące całkowity brak możliwości korzystania z wirtualizatora, albo takie ograniczenie korzystania z platformy, że przestaje ona spełniać swoje podstawowe funkcje: wirtualizacja serwerów, zarządzanie serwerami fizycznymi, utrzymywanie wysokiej dostępności, automatyzacja procesów, możliwość szybkiej migracji serwerów wirtualnych pomiędzy ośrodkami. Operacje biznesowe są poważnie zakłócone lub istnieje ryzyko utraty danych. Żadne rozwiązanie tymczasowe nie jest dostępne i nie istnieje obejście.
- 4.11.9.2. Zgłoszenia o charakterze pilnym – istotna funkcja (np.: Vmotion) jest poważnie ograniczona, ale operacje można kontynuować w ograniczonym zakresie, chociaż może to negatywnie wpłynąć na długoterminową produktywność. Dostępne jest tymczasowe obejście.
- 4.11.9.3. Zgłoszenia o charakterze standardowym – częściowa utrata funkcjonalności oprogramowania. Działanie niektórych składników jest utrudnione, ale pozwala użytkownikowi kontynuować korzystanie z oprogramowania. Dostępne jest tymczasowe obejście.
- 4.11.9.4. Zgłoszenia o charakterze niskim – ogólne pytania dotyczące użytkowania oprogramowania, problemy o niskim priorytecie, w tym błędy w dokumentacji
- 4.11.10. Czas reakcji ze strony Producenta obejmuje diagnozę zgłoszenia bądź bezpośrednie rozwiązanie zgłoszenia w zależności od typu zgłoszenia tj.:
- 4.11.10.1. Czas reakcji ze strony Producenta oprogramowania dla zgłoszeń o charakterze krytycznym wynosi do 30 min
- 4.11.10.2. Czas reakcji ze strony Producenta oprogramowania dla zgłoszeń o charakterze poważnym wynosi do 4 godziny robocze
- 4.11.10.3. Czas reakcji ze strony Producenta oprogramowania dla zgłoszeń o charakterze drobnym wynosi do 8 godzin roboczych
- 4.11.10.4. Czas reakcji ze strony Producenta oprogramowania dla zgłoszeń o charakterze kosmetycznym wynosi do 12 godzin roboczych
- 4.12. Wsparcie umożliwia zgłaszanie problemów 7 dni w tygodniu 24h na dobę przez 365 dni w roku
- 4.13. W ramach usługi wsparcia technicznego na prośbę Zamawiającego Wykonawca wesprze Zamawiającego w obsłudze dedykowanego przez Producenta oprogramowania portalu licencyjnego, m.in. w zakresie:
- obsługi paczek licencyjnych, generowania jednego klucza licencyjnego dla grupy kluczy,
  - zarządzania licencjami,
  - zakładania kont pracownikom Zamawiającego lub MC,
  - nadawania uprawnień pracownikom Zamawiającego lub MC.

4.14. Wykonawca najpóźniej 90 dni przed zakończeniem umowy przygotowuje we współpracy z Zamawiającym raport z posiadanych licencji Vmware zgodnie z standardowymi warunkami licencyjnymi producenta, stanowiącego podsumowanie wykorzystania oprogramowania, zaproponuje również model optymalizacji uwzględniający zapotrzebowanie oraz aktualnie posiadane przez Zamawiającego licencje Vmware na dzień wykonania raportu.

#### IV. Ogólne warunki świadczenia przedmiotu zamówienia:

1. Zamawiający wymaga aby Wykonawca posiadał minimum drugi w kolejności licząc od najwyższego status partnerstwa przyznawany przez Producenta oprogramowania potwierdzony poświadczeniem Producenta.  
Zamawiający wyklucza, aby wyłącznie podwykonawca posiadał status, o którym mowa jest w zdaniu pierwszym.
2. Zamawiający wymaga aby usługa wsparcia technicznego świadczona była przez Producenta lub autoryzowanego partnera Producenta posiadającego wymieniony w pkt. 1 powyżej, status partnerstwa przyznawany przez Producenta oprogramowania.
3. Wykonawca przed podpisaniem umowy, dostarczy Poświadczenie Producenta Oprogramowania o posiadaniu przez Wykonawcę statusu partnerstwa.

Tabela nr 1. Szczegółowy wykaz licencji wymagający odnowienia wsparcia technicznego na 36 miesięczny okres wsparcia.

LP	Kat.	EA #	EA Name	Contract Number	Oznaczenie Producenta - wsparcie VMware Production	Opis produktu	Data końca wsparcia aktualnie użytkowanych licencji	Wymagana data wsparcia	Liczba licencji
1	B	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	440893786	VS7-EPL-P-SSS-C	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	2021-01-01	31.12.2023	6
2	B	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	441237425	VCS7-STD-P-SSS-C	VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance)	2021-01-01	31.12.2023	1
3	B	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	441237425	VS7-EPL-P-SSS-C	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	2021-01-01	31.12.2023	12
4	A	929619745	Ministerstwo Cyfryzacji	442327945	VCS7-STD-P-SSS-C	VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance)	2021-01-01	31.12.2023	2
5	A	929619745	Ministerstwo Cyfryzacji	442327945	VS7-EPL-P-SSS-C	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	2021-01-01	31.12.2023	40
6	A	114602896	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych	445145228	VCS7-STD-P-SSS-C	VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance)	2021-01-01	31.12.2023	2

			Administracja						
7	B	616520043	Centralny Ośrodek Informatyki	462683188	VS6-ESP-KIT-C	VMware vSphere 6 Essentials Plus Kit for 3 hosts (Max 2 processors per host)	2021-01-01	31.12.2023	1
8	A	544074814	COI MSW Warszawa	465514082	VS6-ESP-KIT-C	VMware vSphere 6 Essentials Plus Kit for 3 hosts (Max 2 processors per host)	2020-11-07	31.12.2023	2
9	B	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	465520166	VS7-STD-P-SSS-C	VMware vSphere 7 Standard for 1 processor	2020-11-19	31.12.2023	4
10	B	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	465525085	VS7-STD-P-SSS-C	VMware vSphere 7 Standard for 1 processor	2020-11-28	31.12.2023	2
11	B	616520043	Centralny Ośrodek Informatyki	465527765	VS7-STD-P-SSS-C	VMware vSphere 7 Standard for 1 processor	2020-12-03	31.12.2023	4
12	B	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	465538639	VCS7-STD-P-SSS-C	VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance)	2020-12-20	31.12.2023	1
13	B	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	465538639	VR8-OSTC-P-SSS-C	VMware vRealize Operations 8 Standard (Per CPU)	2020-12-20	31.12.2023	24
14	B	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	465538639	VS7-EPL-P-SSS-C	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	2020-12-20	31.12.2023	24
15	A	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	469755776	NX-DC-ADV-P-SSS-C	VMware NSX Data Center Advanced per Processor	2021-01-01	31.12.2023	24
16	A	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	469755776	VCS7-STD-C	VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance)	2021-01-01	31.12.2023	7
17	A	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	469755776	VR8-OSTC-P-SSS-C	VMware vRealize Operations 8 Standard (Per CPU)	2021-01-01	31.12.2023	66
18	A	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	469755776	VS7-EPL-P-SSS-C	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	2021-01-01	31.12.2023	66



Tabela nr 2. Szczegółowy wykaz licencji wymagający odnowienia wsparcia technicznego w opcji uwzględniający Okres wsparcia.

LP	Kat.	EA #	EA Name	Contract Number	Oznaczenie Producenta - wsparcie VMware Production	Opis produktu	Okres wsparcia	Szacowana liczba licencji
1	A	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	469755776	VR8-OSTC-P-SSS-C	VMware vRealize Operations 8 Standard (Per CPU)	12 miesięcy od daty wygaśnięcia wsparcia	63
2	A	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	469755776	VS7-EPL-P-SSS-C	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	12 miesięcy od daty wygaśnięcia wsparcia	70
3	A	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	469755776	VR8-OSTC-P-SSS-C	VMware vRealize Operations 8 Standard (Per CPU)	36 miesięcy od daty wygaśnięcia wsparcia	147
4	A	685863567	Centralny Ośrodek Informatyki	469755776	VS7-EPL-P-SSS-C	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	36 miesięcy od daty wygaśnięcia wsparcia	165