

Opis przedmiotu zamówienia
“Przedłużenie wsparcia producenta i prawa do aktualizacji oprogramowania
VMware i VMware NSX Data Center na okres 12 miesięcy”

I. Informacje wstępne

Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie wsparcia producenta i prawa do aktualizacji oraz rozbudowa w ramach prawa opcji posiadanego przez Lasy Państwowe oprogramowania wirtualizacji środowisk serwerowych VMware oraz wirtualizacji środowiska sieciowego (VMware NSX Data Center).

II. Informacje szczegółowe

1. W ramach zamówienia obligatoryjnego wymagane jest zapewnienie przedłużenia wsparcia technicznego producenta dla posiadanych przez PGL LP licencji wymienionych w tabeli nr 1.

Tabela nr 1:

l.p.	Nazwa produktu	liczba	typ licencji	data zakończenia obecnego wsparcia	data przedłużenia wsparcia
1	Production Support/Subscription for VMware NSX Data Center Professional per Processor for 1 year	84	CPU	2021-12-31	2022-12-31
2	Production Support/Subscription VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance) for 1 year	4	CPU	2021-12-31	2022-12-31
3	Production Support/Subscription for VMware vRealize Network Insight 6 Advanced (per CPU) for 1 year	64	CPU	2021-12-31	2022-12-31
4	Production Support/Subscription for VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor for 1 year	132	CPU	2021-12-31	2022-12-31
5	Production Support/Subscription for VMware vSphere 7 Standard for 1 processor for 1 year	46	CPU(s)	2021-12-31	2022-12-31

2. Zamówienie opcjonalne obejmuje dostarczenie odnowienia wsparcia dla 3 szt. licencji VMware vCenter zgodnie z tabelą nr 2 oraz rozbudowę posiadanego przez Lasy Państwowe środowiska VMware zgodnie z tabelą nr 3:

Tabela nr 2.

l.p.	Nazwa produktu	liczba	typ licencji	data zakończenia obecnego wsparcia	data przedłużenia wsparcia
1	Production Support/Subscription VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance) for 1 year	3	CPU	2021-12-31	2022-12-31

Tabela nr 3.

l.p.	Nazwa produktu	liczba	typ licencji	okres wsparcia
1	VMware NSX Data Center Professional per Processor	8	CPU	12 miesięcy
2	VMware vRealize Network Insight Advanced (per CPU)	28	CPU	12 miesięcy
3	VMware vSphere 7 Enterprise Plus	24	CPU	12 miesięcy

Parametry minimalne dotyczące świadczenia wsparcia technicznego:

Usługa wsparcia gwarancyjnego oraz subskrypcji dla oferowanego oprogramowania musi być świadczona na każdym etapie procesowania zgłoszenia przez producenta oprogramowania będącego licencjodawcą oprogramowania (wykluczona usługa serwisu realizowana przez firmy posiadające status partnera OEM).

Zamawiający definiuje etapy świadczenia wsparcia/procesowania zgłoszenia serwisowego na następujących poziomach:

- L1 - przyjęcie zgłoszenia,
- L2 - analiza i rekomendacje zmian,
- L3 - przygotowanie poprawek do oprogramowania.

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.

Usługa wsparcia gwarancyjnego musi umożliwiać zgłaszanie problemów 7 dni w tygodniu bez ograniczeń czasowych (7/24).

Opis oferowanej usługi wsparcia musi być dostępny na oficjalnej stronie internetowej producenta oprogramowania.

Usługa musi zapewnić:

- nieograniczona ilość zgłoszeń serwisowych
- wsparcie zdalne przez pracownika serwisu producenta oprogramowania
- dostęp do materiałów producenta takich jak: techniczna dokumentacja, internetowa baza wiedzy, forum internetowe producenta oprogramowania
- 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)

- dostęp do poprawek i uaktualnień oprogramowania objętego usługą wsparcia
- 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
- 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
- czas odpowiedzi ze strony producenta oprogramowania dla zgłoszeń typu Critical (Severity 1) 30 minut dla poziomu Production Support
- czas odpowiedzi ze strony producenta oprogramowania dla zgłoszeń typu Major (Severity 2) 4 godziny robocze dla poziomu Production Support
- czas odpowiedzi ze strony producenta oprogramowania dla zgłoszeń typu Minor (Severity 3) 8 godzin roboczych dla poziomu Production Support
- Dostęp do narzędzia Producenta pozwalającego na automatyczne zbieranie danych o statusie i działaniu produktów objętych usługą wsparcia
- Umożliwiać instalację narzędzia w formie wirtualnego appliance, które ma możliwość przesyłania zaszyfrowanych danych o konfiguracji, logach i wydajności w trybie ciągłym do narzędzi analitycznych producenta oprogramowania
- Umożliwiać pozyskanie od Producenta oprogramowania informacji na dedykowanym portalu (my.vmware.com) o statusie oprogramowania objętego usługą wsparcia. Wymagane min. informacje proaktywne o potencjalnych ryzykach oraz rekomendacje zmian w konfiguracji oraz wersjach oprogramowania. Usługa musi analizować dane na bieżąco i na podstawie bazy wiedzy oraz najlepszych praktyk Producenta automatycznie analizować środowisko Zamawiającego. Rekomendacje muszą być kategoryzowane na min. 3 kategorie i muszą być dostępne na portalu Oferenta w trybie „online”. Dodatkowo każda rekomendacja musi być spersonalizowana dokładnie pod środowisko Zamawiającego – pod poszczególne serwery wirtualne Zamawiającego
- Asystent logów udostępniony w ramach usługi musi odpowiadać za eliminację czasochłonnego procesu ręcznego gromadzenia i przesyłania plików dziennika logów do Producenta oprogramowania. Oznacza, to, że w chwili wystąpienia problemów technicznych, inżynierowie Producenta oprogramowania mogą, poprzez to rozwiązanie, poprosić o logi diagnostyczne, a Zamawiający musi tylko zaakceptować w narzędziu automatyczne przesłanie wskazanych logów diagnostycznych lub Zamawiający może proaktywnie przysyłać automatycznie logi do Producenta oprogramowania.