

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Zapewnienie wsparcia technicznego dla posiadanego przez ZER MSWiA systemu wirtualizacji serwerów

Przedmiotem zapytania jest zapewnienie wsparcia technicznego dla posiadanego przez ZER MSWiA systemu wirtualizacji serwerów.

1. Opis ogólny

System do zarządzania serwerami wirtualnymi składa się z oprogramowania VMware ESXi VMware ESXi, 7.0.3, 23794027 Essentials Plus zainstalowanego na 2 klastrach składających się z 3 serwerów fizycznych w klastrze oraz oprogramowania ESXi: 6.7.0 Update 3 (Build 16713306) zainstalowanego na pojedynczym serwerze fizycznym.

Klastry są zlokalizowane w 2 odrębnych lokalizacjach na terenie miasta Warszawa.

Klaster w Lokalizacji Podstawowej:

3 serwery HPE Proliant DL380 8SFF Gen10 o numerach seryjnych:

- CZ2948078R
- CZ2948078Q
- CZ2948078T

2 serwery wirtualne

Klaster w Lokalizacji Zapasowej:

3 serwery HPE Proliant DL380 8SFF Gen10 o numerach seryjnych:

- CZ2948078S
- CZ2948078M
- CZ2948078N

2 serwery wirtualne

Każdy z 6 serwerów, na których działa oprogramowanie VMware ESXi wyposażony jest w 2 CPU – Intel Xeon Gold 5218 CPU.

Na każdym z klastrów VMware są umieszczone 2 serwery wirtualne (vCenter i vSREP)

Pojedynczy serwer:

HPE Proliant DL380 GEN10, wyposażony jest w CPU - Intel(R) Xeon(R) Silver 4208 CPU @ 2.10GHz

Zamawiający posiada umowę w zakresie usług serwisowych do posiadanych serwerów

2. Definicje

- 1) **System do zarządzania serwerami wirtualnymi** – oprogramowanie VMware ESXi umożliwiające tworzenie, zarządzanie, konfigurację i monitorowanie maszyn wirtualnych, zwany dalej *Systemem*, zainstalowanego na 2 klastrach – po 3 nody w klastrze (łącznie 6 serwerów fizycznych) oraz na pojedynczym serwerze ESXi.
- 2) **dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. 2015 r., poz. 90) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem.
- 3) **godziny robocze** – godziny pomiędzy 8:15 – 16:15 w dni robocze,
- 4) **awaria** – stan niesprawności Systemu uniemożliwiający jego prawidłowe funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący niewłaściwe jego działanie lub całkowite unieruchomienie systemu do zarządzania serwerami wirtualnymi.
- 5) **usterka** – stan, w którym System realizuje swoje zadania, ale sygnalizuje niepoprawne działanie elementów systemu lub działających na nim maszyn wirtualnych.
- 6) **wsparcie techniczne** – wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia realizacji zapisów umowy zgodnie z wymaganiami określonymi w OPZ.
- 7) **serwer HPE** - serwer firmy Hewlett Packard Enterprise.
- 8) **OPZ** – opis przedmiotu zamówienia.
- 9) **Ustawa** – Ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320).
- 10) **Aktualizacja** – podnoszenie posiadanego przez Zamawiającego Systemu do nowszych

wersji.

Ilekoć w OPZ mowa jest o dniach bez sprecyzowania czy dotyczą dni roboczych, należy przez te dni rozumieć dni kalendarzowe.

3. Warunki wsparcia technicznego.

- 1) Wsparcie techniczne obejmuje naprawę awarii i usterek Systemu,
- 2) W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zapewni subskrypcję producenta do legalnego użytkowania oprogramowania VMware vSphere Standard 8 dla 224 rdzeni
- 3) Gwarantowany czas usunięcia awarii Systemu w ramach wsparcia technicznego do godzin roboczych (czas usunięcia awarii zaoferowany w ramach kryterium oceny ofert) od momentu zgłoszenia awarii oraz do dni roboczych (czas usunięcia usterki zaoferowany w ramach kryterium oceny ofert) od zgłoszenia usterki realizowany w miejscu instalacji Systemu. Strony ustalają, że godziny przypadające w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy, a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie nie będą wliczane do czasu naprawy,
- 4) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu usunięcia awarii i usterki określonych w pkt 3 ppkt 3,
- 5) Wykonawca zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń o usterekach i awariach w działaniu Systemu w dni robocze w godz. 8:15-16:15. Zamawiający będzie zgłaszał awarie i usterki za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail: na adres@..... lub pisemnie. Zgłoszenia o usterekach i awariach w działaniu Systemu doręczone Wykonawcy w dni robocze po godz. 16:15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będą jako zgłoszenia otrzymane o godz. 8:15 kolejnego dnia roboczego,
- 6) W przypadku gdy usunięcie awarii, usterki Systemu nie będzie możliwe w terminach określonych w pkt 3 ppkt 3, wówczas na żądanie Zamawiającego, na czas naprawy Wykonawca dostarczy oraz wdroży system o funkcjonalności nie gorszej niż System posiadany przez Zamawiającego,

- 7) Wykonawca, który będzie świadczył wsparcie techniczne, musi wykazać się możliwością przeznaczenia do obsługi umowy minimum jednej osoby posiadającej ważny uzyskany w ścieżce certyfikacji producenta certyfikat minimum VMware Certified Professional (VCP) lub równoważny dla konfiguracji i administracji Systemu użytkowanego przez Zamawiającego,
- 8) Wykonawca w ramach wsparcia technicznego wykona aktualizację oprogramowania VMware do wersji: 8.X.X. w terminie 4 tygodni od dnia poinformowania go przez Zamawiającego. Dokładny harmonogram oraz zakres prac dotyczący wykonania aktualizacji Systemu będzie uzgodniony między stronami w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych. Dokładna data wykonania upgrade'u systemu zostanie określona po wzajemnym uzgodnieniu harmonogramu. Po aktualizacji oprogramowania VMware Wykonawca przekaze Zamawiającemu procedurę przeprowadzenia tej aktualizacji,
- 9) Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca w ramach wsparcia technicznego wykona rekonfigurację (readresację sieciową) klastra ESXi w terminie 4 tygodni od dnia poinformowania go przez Zamawiającego. Dokładny harmonogram oraz zakres prac dotyczący wykonania rekonfiguracji (readresacji sieciowej) klastra ESXi będzie uzgodniony między stronami w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego. Dokładna data wykonania rekonfiguracji (readresacji sieciowej) klastra ESXi zostanie określona po wzajemnym uzgodnieniu harmonogramu. Szczegółowy zakres rekonfiguracji zostanie uzgodniony między stronami umowy. Po rekonfiguracji klastra ESXi Wykonawca przekaze Zamawiającemu procedurę przeprowadzenia tej rekonfiguracji.
- 10) Po wykonaniu prac, o których mowa w pkt 8 i 9, nastąpi protokolarny ich odbiór a Wykonawca po wykonaniu prac przekaze pisemnie Zamawiającemu dokładne informacje jakie zmiany wprowadził w modyfikowanym rozwiązaniu.
- 11) Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca w ramach wsparcia technicznego wykona - nie częściej niż dwa razy w roku - przegląd działania Systemu. Po wykonanym przeglądzie przedstawi analizę z jego wykonania w formie raportu zawierającego wynik sprawdzenia poprawności konfiguracji Systemu, pod kątem optymalizacji jego działania w tym min.:
 - a. optymalizacja działania oprogramowania ESXi,
 - b. optymalizacja działania serwerów vCenter,i

- c. informacje na temat zauważonych problemów i nieprawidłowości w działaniu Systemu lub otoczenia Systemu w przypadku ich wykrycia,
- d. informacje o rekomendowanych działaniach w zakresie rekonfiguracji i optymalizacji Systemu - mające na celu poprawę wydajności, stabilności, bezpieczeństwa Systemu lub proaktywne wyeliminowanie potencjalnych problemów,
- e. inne spostrzeżenia wynikające z przeglądu.

12) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewni Zamawiającemu konsultacje telefoniczne i e-mailowe w zakresie rekonfiguracji i eksploatacji Systemu, na podany w umowie nr telefonu i adres e-mail.

13) Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego pomoc w zakresie rozwiązywania problemów i diagnozowania niesprawności Systemu w dni robocze w godzinach 8:15 – 16:15.

14) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewni na żądanie Zamawiającego pomoc w aktualizacji Systemu do nowych wersji udostępnianych przez producenta. Termin aktualizacji Systemu zostanie ustalony między stronami w terminie do 10 dni roboczych od daty zgłoszenia żądania.