

OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA (OPZ)

Przedmiotem zapytania jest zakup wsparcia technicznego dla systemu do zarządzania serwerami wirtualnymi eksploatowanymi w Zakładzie Emerytalno-Rentowym MSWiA.

1. Opis ogólny

System do zarządzania serwerami wirtualnymi składa się z oprogramowania VMware ESXi 7.0.3 Essentials Plus zainstalowanego na 2 klastrach, 3 node'ach w klastrze, łącznie 6 serwerów fizycznych HPE Proliant DL380 8SFF Gen10.

2. Definicje

- 1) **System do zarządzania serwerami wirtualnymi** – oprogramowanie VMware ESXi w wersji 7.0.3 Essentials Plus umożliwiające tworzenie, zarządzanie, konfigurację i monitorowanie maszyn wirtualnych, zwany dalej „**Systemem**” zainstalowanego na 2 klastrach, 3 node'ach w klastrze, łącznie 6 serwerów fizycznych
- 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,
- 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.

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

3. Licencje

Zamawiający posiada niewyłączne i bezterminowe 2 licencje VMware vSphere 6 Essentials Plus Kit for 3 hosts (Max 2 processors per host), dla których wsparcie techniczne producenta - Subscription Only (numery kontraktów 497934497 oraz 497934508) – zakończyło się dnia 15 grudnia 2022 r.

4. Warunki wsparcia technicznego

- 1) Wsparcie techniczne obejmuje naprawę awarii i usterek Systemu,
- 2) 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 6 dni roboczych 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,
- 3) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu usunięcia awarii i usterki określonych w pkt 4 ppkt 2,
- 4) 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,
- 5) W przypadku gdy usunięcie awarii, usterki Systemu nie będzie możliwe w terminach określonych w pkt 4 ppkt 2, wówczas na żądanie Zamawiającego, na czas naprawy Wykonawca dostarczy oraz wdroży system o funkcjonalności nie gorszej niż System posiadany przez Zamawiającego,
- 6) 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,
- 7) Wykonawca w ramach wsparcia technicznego Wykona upgrade Systemu 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,
- 8) 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 sieciową) klastra ESXi zostanie określona po wzajemnym uzgodnieniu harmonogramu. Szczegółowy zakres rekonfiguracji zostanie uzgodniony między stronami umowy,
- 9) Po wykonaniu prac, o których mowa w pkt 7 i 8, nastąpi protokolarny ich odbiór a Wykonawca po wykonaniu prac przekaże pisemnie Zamawiającemu dokładne informacje jakie zmiany

- wprowadził w modyfikowanym rozwiązaniu. Po rekonfiguracji klastra ESXi Wykonawca przekaże Zamawiającemu procedurę przeprowadzenia tej rekonfiguracji,
- 10) 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:
- 9.1) Wynik sprawdzenia poprawności konfiguracji *Systemu*, pod kątem optymalizacji jego działania w tym min.:
 - 9.1.1) optymalizacja działania oprogramowania ESXi na node'ach klastra,
 - 9.1.2) optymalizacja działania serwerów vCenter,
 - 9.3) Informacje na temat zauważonych problemów i nieprawidłowości w działaniu Systemu lub otoczenia Systemu w przypadku ich wykrycia,
 - 9.4) Informacje o rekomendowanych działaniach w zakresie rekonfiguracji i optymalizacji Systemu - mające na celu poprawę wydajności, stabilności, bezpieczeństwa Systemu lub proaktywne wyeliminowanie potencjalnych problemów,
 - 9.5) Inne spostrzeżenia wynikające z przeglądu.
- 11) 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,
- 12) Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego pomoc w zakresie rozwiązywania problemów i diagnozowania niesprawności Systemu w dni robocze w godzinach 8:15 – 16:15.
- 13) 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.