**Załącznik nr 2**

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

**Przedmiot Zamówienia**

dostawy 6 licencji „VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor” ze wsparciem gwarancyjnym na 36 miesięcy oraz odnowienie wsparcia do posiadanych przez Zamawiającego licencji Vmware.

**Warunki wsparcia producenta dla nowych licencji VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor:**

Wykonawca dostarczy zarówno licencje z suportem jak i usługę wsparcia technicznego producenta do posiadanego Oprogramowania na poziomie Production na następujących warunkach:

|  |  |
| --- | --- |
| Cecha: | Opis: |
| Czas świadczenia wsparcia | 24x7x365 |
| Dostęp do nowych wersji | TAK |
| Dostęp do aktualizacji i poprawek | TAK |
| Metoda zgłaszania problemów | Telefon/WWW |
| Zdalna pomoc | TAK |
| Dostęp do bazy wiedzy VMware | TAK |
| Maksymalna liczba osób zgłaszających | 6 |
| Maksymalna liczba zgłoszeń | Bez ograniczeń |
| Gwarantowane czasy odpowiedzi | Problem krytyczny (Severity 1) -> 30 minut lub mniej 24x7 |
| Problem poważny (Severity 2) -> 4 godziny  (w godzinach 7:00-19:00) |
| Problem pomijalny (Severity 3) -> 8 godzin ( w godzinach 7:00-19:00) |
| Problem kosmetyczny (Severity 4) -> 12 godzin ( w godzinach 7:00-19:00) |

Zamawiający wymaga, aby wsparcie techniczne było świadczone przez producenta oprogramowania.

**Wymagania minimalne dla wsparcia:**

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: LI - 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).

Zamawiający zastrzega sobie możliwość zakładania zgłoszeń serwisowych bezpośrednio u producenta oprogramowania. W przypadku wsparcia technicznego producenta oferowanego oprogramowania VMware, zaoferowana usługa wsparcia serwisowego producenta musi być świadczona przez wyłącznie jeden podmiot lub organizację reprezentującą jeden podmiot na każdym etapie procesowania zgłoszenia w łańcuchu obsługi zgłoszenia serwisowego. Dodatkowo, w przypadku założenia zgłoszenia serwisowego u producenta, Zamawiający wyklucza możliwość przekazywania zgłoszeń serwisowych pomiędzy różnymi podmiotami.

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
* czas odpowiedzi ze strony producenta oprogramowania dla zgłoszeń typu Major (Severity 2) 4 godziny roboczych
* czas odpowiedzi ze strony producenta oprogramowania dla zgłoszeń typu Minor (Severity 3) 8 godziny roboczych

**Warunki wsparcia producenta dla posiadanych przez Zamawiającego licencji Vmware:**

Wsparcie na poziomie Basic Support/Subscription dla poniższych licencji posiadanych przez Zamawiającego:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| L.P. | EA Number | Product | Contract Number |
| 1 | 530972664 | vSAN 6 | 4114995450 |
| 2 | 530972664 | vSAN 6 | 4114951733 |
| 3 | 530972664 | vSphere 6 Standard | 4114998833 |
| 4 | 530972664 | vSphere 6 Standard | 4114997323 |
| 5 | 530972664 | vSphere 6 Standard | 480824781 |
| 6 | 530972664 | vSphere 6 Standard | 480824781 |
| 7 | 530972664 | vSphere 6 Standard | 480824781 |