

Znak sprawy OA.243.2018.JS

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**1. PRZEDŁUŻENIE SUBSKRYPCJI I WSPARCIA TECHNICZNEGO OPROGRAMOWANIA DO BACKUPU ŚRODOWISKA WIRTUALIZACYJNEGO [1 SZT.]****WYMAGANIA MINIMALNE**

Przedmiotem zamówienia jest realizacji usługi dostarczenia przedłużenia wsparcia technicznego, subskrypcji dla wykorzystywanego oprogramowania VEEAM Backup & Replication Essentials Standard przez okres 12 miesięcy. Zamawiający wymaga przeprowadzenia aktualizacji posiadanego oprogramowania do najnowszej stabilnej wersji udostępnianej przez producenta oprogramowania. Instalacja aktualizacji nastąpi w siedzibie zamawiającego.

Lp.	Opis/charakterystyka produktu	Ilość
1	VEEAM Backup & Replication Essentials Standard – licencja dla 4 CPU	1

2. PRZEDŁUŻENIE SUBSKRYPCJI I WSPARCIA TECHNICZNEGO OPROGRAMOWANIA ŚRODOWISKA WIRTUALIZACYJNEGO [1 SZT.]**WYMAGANIA MINIMALNE**

- Zamawiający wymaga dostarczenia przedłużenia wsparcia technicznego, subskrypcji dla wykorzystywanego oprogramowania VMware Essentials Plus przez okres 12 miesięcy. Zamawiający wymaga przeprowadzenia aktualizacji posiadanego oprogramowania do najnowszej stabilnej wersji udostępnianej przez producenta oprogramowania (vCenter oraz oprogramowanie hostów wirtualizacyjnych). Instalacja aktualizacji nastąpi w siedzibie Zamawiającego.

Zamawiający wymaga, aby prace konfiguracyjne były przeprowadzone przez osoby posiadające certyfikat VMware Certified Professional 6.5 – Data Center Virtualization - wymagane jest dysponowanie przez Wykonawcę co najmniej dwoma osobami, posiadające certyfikat VMware Certified Professional 6.5 – Data Center Virtualization, które będą realizować Zamówienie.

Lp.	Opis/charakterystyka produktu	Ilość
1	VMware Essentials Plus	1

3. TERMIN WYKONANIA AKTUALIZACJI

Wykonanie aktualizacji ww. oprogramowania musi zostać wykonana wspólnie z przedstawicielem Zamawiającego, w ramach jednego weekendu (piątek godz. 16:00 - sobota godz. 22:00) po wcześniejszym uzgodnieniu harmonogramu wdrożenia aktualizacji z Zamawiającym nie później niż 21 dni od daty podpisania umowy.

4. WSPARCIE TECHNICZNE

Wsparcie techniczne ma polegać na zapewnieniu:

- zdalnego rozwiązywania problemów technicznych z konfiguracją i użytkowaniem oprogramowania.
- przyjmowania zgłoszeń za pomocą maila lub telefonicznie,
- zgłaszania problemów w dni robocze w godzinach pomiędzy 8:00 a 18:00, z czasem reakcji max. 4 godzin dla awarii krytycznych (nieдоступność usług) oraz max. 12 godzin dla pozostałych zgłoszeń.

5. OPIEKA SERWISOWA

Zamawiający wymaga świadczenia opieki serwisowej przez okres 12 miesięcy.

Zamawiający wymaga świadczenia opieki serwisowej przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy (telefoniczna, zdalna, mailowa, na miejscu u klienta) z czasem reakcji na zaistniałe problemy wynoszącym 6 godziny od momentu zgłoszenia. Czas reakcji jest rozumiany jako podjęcie działań mających na celu rozwiązanie zaistniałych problemów technicznych z konfiguracją sprzętu i/lub użytkowaniem oprogramowania. Zamawiający wymaga świadczenia pomocy technicznej i merytorycznej co najmniej dla wykorzystywanych w Urzędzie rozwiązań:

- Platforma sprzętowa (serwery, macierz dyskowa, przełączniki sieciowe)
- Oprogramowanie wirtualizacyjne VMware
- System wykonywania kopii zapasowych i raportowania dla środowiska VMware – VEEAM Backup & Replication
- Domena Active Directory wraz z połączonymi usługami (DNS, DHCP, serwer plików, Centrum Certyfikacji)
- MS SQL Server

Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń (telefonicznie, mailowo) w godzinach roboczych, przez które rozumie się godziny od 08:00 do 18:00 w dni robocze. Prace serwisowe mogą być realizowane po godzinach pracy Urzędu, w tym również w dni wolne. Prace serwisowe realizowane będą wspólnie z przedstawicielem Zamawiającego. Termin realizacji prac wyznacza Zamawiający.

Opieka serwisowa dodatkowo polegać będzie na udzielaniu odpowiedzi na pytania zadawane przez Zamawiającego związane z:

- rozwiązywaniem problemów z działaniem sieci i dostępem do serwera
- rozwiązywaniem problemów związanych z platformą sprzętową:
 - a) serwerami
 - b) macierzą dyskową
 - c) przełącznikami sieciowymi
- oprogramowaniem wirtualizacyjnym VMware
- systemem wykonywania kopii zapasowych i raportowania dla środowiska VMware – VEEAM Backup & Replication
- domeną Active Directory wraz z połączonymi usługami (DNS, DHCP, serwer plików, Centrum Certyfikacji)
- MS SQL Server
- aktualizacją oprogramowania:
 - a) serwerowego i Active Directory
 - b) systemem wykonywania kopii zapasowych i raportowania dla środowiska VMware – VEEAM Backup & Replication
 - c) MS SQL Server

Pytania dotyczyć będą zagadnień związanych z technicznymi aspektami eksploatacji ww. platformy sprzętowej i ww. oprogramowania, w szczególności:

- a) niezrozumieniu sposobu działania poszczególnych funkcji sprzętu i oprogramowania
- b) problemów z działaniem poszczególnych funkcji sprzętu i oprogramowania
- c) braku możliwości odszukania poszczególnych funkcji sprzętu i oprogramowania
- d) braku możliwości wykonania poprawnej aktualizacji ww. oprogramowania

W przypadku jeżeli producent Standardowego Oprogramowania Systemowego, Standardowego Oprogramowania Aplikacyjnego lub sprzętu komputerowego udostępni jakiegokolwiek aktualizacje, nowe wersje, patche, zmiany itp. (dalej łącznie zwane aktualizacjami), Wykonawca w ramach usług serwisu zapewni Zamawiającemu takie aktualizacje niezwłocznie po ich udostępnieniu. W przypadku stwierdzenia, że przyczyna wady (niemożliwości wykonania aktualizacji) leży w Standardowym Oprogramowaniu Systemowym, Standardowym Oprogramowaniu Aplikacyjnym lub oprogramowaniu dostarczonym przez Wykonawcę w ramach Infrastruktury Technicznej, Wykonawca jest zobowiązany do wykonania obejścia, a do usunięcia wady (niemożliwości wykonania aktualizacji) jest zobowiązany niezwłocznie po zapewnieniu odpowiedniej poprawki przez producenta Standardowego Oprogramowania Systemowego lub Standardowego Oprogramowania Aplikacyjnego.

Zamawiający wymaga, aby opieka serwisowa była osoby posiadające certyfikaty:

- VMware Certified Professional 6.5 – Data Center Virtualization
- Microsoft® Certified Solutions Associate – Windows Server 2012
- Microsoft® Certified Solutions Expert – Server Infrastructure

Wymagane jest dysponowanie przez Wykonawcę co najmniej dwoma osobami, posiadające ww.certyfikaty, które będą realizować Zamówienie.

Wykonawca zapewni w dni robocze, w godzinach świadczenia opieki serwisowej - od 8:00 a 18:00 – dostępność specjalistów mających niezbędną wiedzę i doświadczenie z zakresu eksploatacji platformy sprzętowej i ww. oprogramowania.