

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest dostęp do wsparcia technicznego producenta dla oprogramowania VMware VSphere dla poniższych kontraktów:

Contract Number
4117132625
465459710

2. Wymagania dla usługi wsparcia tzw. Basic Support 12x5
 - a. 12-godzinna opieka serwisowa, przez 5 dni w tygodniu od poniedziałku do piątku z:
 - 4-godzinnym okresem reakcji serwisu na zgłoszenia krytyczne;
 - 8 godzinnym okresem reakcji serwisu na zgłoszenia z priorytetem wysoki
 - 12 godzinnym okresem reakcji serwisu na zgłoszenia z priorytetem średni
 - 12 godzinnym okresem reakcji serwisu na zgłoszenia z priorytetem niski
 - b. dostęp do aktualizacji bezpieczeństwa, wydajności i stabilności działania oprogramowania;
 - c. pomoc i doradztwo w przypadku problemów przy wykonywaniu wszelkich czynności oprogramowaniem;
3. Okres wsparcia: do 30.12.2026r.