



## NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

BGO-BGZ.261.042.2021.AL

Warszawa, 28 grudnia 2021 r.

### do Wykonawców

dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym  
pn. **Dostawa licencji NSX dla VMware**

Działając na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 poz. 1129, ze zm.) (dalej: ustawa), Zamawiający **udziela następujących wyjaśnień** dotyczących treści Specyfikacji Warunków Zamówienia (dalej: SWZ):

#### **Pytanie nr 1**

Czy Zamawiający oczekuje dostawy wsparcia technicznego Producenta VMware na 12 miesięcy i nie zgadza się na przekazywanie danych o awariach (w tym logi, dane kontaktowe, informacje o konfiguracji środowiska) do innych podmiotów niż wykonawca i producent oprogramowania VMware NSX-T Professional?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje dostawy wsparcia technicznego producenta na okres 12 miesięcy i wyklucza możliwość przekazywania danych o awariach do innych podmiotów niż Wykonawca i producent oprogramowania VMware NSX-T Professional.

#### **Pytanie nr 2**

W aktualnej ofercie producenta VMware jest produkt „VMware NSX-T Professional per Processor (NSX-T-PF-C), czy Zamawiający potwierdza, że chce zamówić te oprogramowanie, które jest następcą i odpowiednikiem „VMware NSX Data Center Professional”?

#### **Odpowiedź:**

Tak, Zamawiający potwierdza, że produkt który zamawia to VMware NSX-T Professional per Processor (NSX-T-PF-C).

#### **Pytanie nr 3**

Czy Zamawiający dopuszcza, aby poziom i czas reakcji w ramach wsparcia technicznego dla oprogramowania VMware NSX były zgodne z wymaganiami podanymi w SIWZ, ale sama usługa wsparcia była realizowana w części przez firmę nie związaną z procesem wytworzenia oprogramowania tj. przez Partnera OEM/Partnera serwisowego którzy nie posiadają bezpośredniego dostępu do działu rozwoju oprogramowania VMware NSX (Developerów zatrudnionych u producenta oprogramowania)?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający dopuszcza aby poziom i czas reakcji w ramach wsparcia technicznego dla oprogramowania VMware NSX były zgodne z wymaganiami podanymi w SWZ, natomiast wyklucza możliwość wykupienia usługi serwisowej przez Wykonawcę u partnera typu OEM (ang. Original Equipment Manufacturer) producenta przedmiotowego oprogramowania.

#### **Pytanie nr 4**

Czy Zamawiający dopuszcza, aby zgłoszenia serwisowe były zakładane na portalu Partnera OEM lub Partnera Serwisowego producenta (bez dostępu do panelu serwisowego w portalu producenta oprogramowania, w którym możliwe jest również zarządzanie licencjami oraz zakładanie zgłoszeń)

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dopuszcza do procesowania zgłoszeń serwisowych w systemach informatycznych nie zarządzanych przez producenta zaoferowanego oprogramowania.

**Pytanie nr 5**

Czy Zamawiający dopuszcza, aby czas odpowiedzi na krytyczne zgłoszenia był zależny od czasu w jakim do Partnera OEM lub Partnera Serwisowego odpowie producent oprogramowania, który będzie realizował usługę wsparcia w trzeciej linii (L3)?

**Odpowiedź:**

Zamawiający dopuszcza, aby czas odpowiedzi na krytyczne zgłoszenia był zależny od czasu w jakim do Partnera Serwisowego odpowie producent oprogramowania, który będzie realizował usługę wsparcia w trzeciej linii (L3) z zachowaniem czasów określonych na oficjalnej stronie internetowej producenta przedmiotowego oprogramowania:

<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-saas-production-support-and-subscription-datasheet.pdf>

**Pytanie nr 6**

Czy Zamawiający dopuszcza, aby informacje typu logi, historia zgłoszenia awarii, informacje o konfiguracji systemów fizycznych i wirtualnych były przekazywane pomiędzy Partnerem OEM a Producentem oprogramowania wirtualnego w formie elektronicznej?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dopuszcza możliwości przekazywania informacji typu logi, historia zgłoszenia awarii, informacje o konfiguracji systemów fizycznych i wirtualnych pomiędzy Partnerem OEM, a Producentem oprogramowania.

**Pytanie nr 7**

Czy usługa wsparcia technicznego musi umożliwiać zgłaszanie problemów 7 dni w tygodniu bez ograniczeń czasowych (7/24)?

**Odpowiedź:**

Zaoferowana usługa wsparcia serwisowego musi umożliwiać zgłaszanie problemów 7 dni w tygodniu, całodobowo, bez ograniczeń czasowych (7/24 – 24 godziny w ciągu doby przez 7 dni w tygodniu).

**Pytanie nr 8**

Czy Zamawiający dopuszcza wsparcie techniczne typu OEM?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dopuszcza możliwości wykupienia usługi serwisowej przez Wykonawcę u partnera typu OEM (ang. Original Equipment Manufacturer) producenta przedmiotowego oprogramowania.

**Dyrektor Generalny  
Najwyższej Izby Kontroli**

**/-/ Janina Bielak**