

## Opis Przedmiotu Zamówienia

### I. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup 3-letniego wsparcia producenta dla posiadanych 8400 sztuk licencji oprogramowania Symantec Endpoint Protection oraz dostawa 1000 bezterminowych licencji wraz z 3-letnim wsparciem producenta na oprogramowanie Symantec Endpoint Protection jako uzupełnienie posiadanego stanu licencyjnego dla systemu ochrony antywirusowej sieci korporacyjnej statystyki publicznej.

W szczególności przedmiot zamówienia obejmuje:

1. Dostawę kluczy aktywacji na trzyletnie (dostarczane rocznie) wsparcie producenta dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Symantec Endpoint Protection w liczbie 8400 sztuk licencji, pozwalających na pobieranie aktualnych baz sygnatur wirusów, instalację nowych wersji oprogramowania, poprawek bezpieczeństwa i korzystanie z pomocy technicznej.
2. Dostawę oprogramowania antywirusowego Symantec Endpoint Protection w najnowszej dostępnej wersji wraz z bezterminowymi licencjami w liczbie 1000 sztuk jako uzupełnienie posiadanych przez Zamawiającego licencji, wraz z trzyletnim (dostarczany rocznie) wsparciem producenta, pozwalającym na pobieranie aktualnych baz sygnatur wirusów, instalację nowych wersji oprogramowania, poprawek bezpieczeństwa i korzystanie z pomocy technicznej.
3. Świadczenie konsultacji technicznych dotyczących działania systemu ochrony antywirusowej pracującego w oparciu o posiadane przez Zamawiającego i dostarczone przez Wykonawcę licencje oprogramowania.

### II. Opis środowiska Zamawiającego

Zamawiający używa oprogramowania Symantec Endpoint Protection 14 i posiada następujące licencje:

Nazwa Produktu [wg. danych Producenta]	Liczba licencji	Data końca wsparcia
Symantec Endpoint Protection, License, ACD-GOV 5,000-9,999 Devices	8400	12-31-2020

Środowisko systemu Symantec Endpoint Protection pracuje w oparciu o dwa serwery zarządzające SEPM 14 (Symantec Endpoint Protection Manager) dla sieci korporacyjnej oraz po jednym serwerze SEPM 14 w sieci chronionej i dla urzędów ankieterskich w sieci DMZ. Serwery zostały zainstalowane na maszynach wirtualnych w środowisku VMware. Systemowa baza danych została skonfigurowana na klastrze SQL Server. Środowisko uzupełniają serwery aktualizacji Live Update, dwa w centrali GUS oraz po jednym w każdym z 16 urzędów.

Na stacjach końcowych oraz serwerach zainstalowany został klient SEP. W zależności od wersji platformy systemowej dostępne są w zainstalowanym kliencie tylko wybrane funkcje ochrony.

### III. Warunki świadczenia konsultacji technicznych

1. Wykonawca zapewni 200 godzin konsultacji technicznych w zakresie konfiguracji, eksploatacji oraz aktualizacji systemu,
2. W ramach konsultacji Wykonawca zapewni obsługę poniższych zdarzeń, jeśli wystąpią:
  - 2.1. Przywracanie pełnej funkcjonalności działania komponentów systemu.
  - 2.2. Konsultacje w zakresie konfiguracji, eksploatacji oraz aktualizacji systemu.
  - 2.3. Pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem systemu.

3. Wykonawca zapewni:
  - 3.1. koordynatora, z którym będą prowadzone wszelkie bieżące uzgodnienia w zakresie realizacji napraw i konsultacji.
  - 3.2. możliwość zdalnych konsultacji (np. e-mail, telefon), dotyczących rozwiązywania problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania systemu.
4. Wykonawca uruchomi kanał kontaktowy w formie elektronicznej przez stronę www lub za pomocą poczty elektronicznej, umożliwiając zgłaszanie Awarii.
5. Zapewni realizację serwisu w języku polskim.
6. Usługi świadczone będą w miejscu instalacji na następujących warunkach:
  - 6.1. Zgłoszenie konsultacji w przypadku Awarii systemu będzie możliwe przez 5 dni w tygodniu (poniedziałek -piątek) w godzinach 8:00 -17:00 przez stronę www lub za pomocą poczty elektronicznej. Przez Awarię rozumie się wadę systemu, zdarzenie, w wyniku którego uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element, ograniczający jego wydajność i funkcjonalność lub uniemożliwiający Zamawiającemu korzystanie z systemu zgodnie z jego Specyfikacją Techniczną/Instrukcją użytkownika lub zmniejszając bezpieczeństwo.
  - 6.2. Czas reakcji (rozumiany jako maksymalny czas, jaki może upłynąć pomiędzy zgłoszeniem Awarii a reakcją Serwisu) na podjęcie działań diagnostycznych przez Wykonawcę i kontakt ze zgłaszającym nie może przekroczyć 4 godzin od momentu zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego jeżeli do zgłoszenia doszło do godziny 14:00. W przypadku zgłoszenia Awarii w dzień roboczy (poniedziałek -piątek) po godzinie 14:00 lub w dzień ustawowo wolny od pracy podjęcie działań diagnostycznych przez Wykonawcę i kontakt ze zgłaszającym nastąpi następnego dnia roboczego w godzinach od 8:00 do 12:00.
  - 6.3. Usunięcie Awarii i przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu zostanie wykonane w terminie 48 godzin od zgłoszenia Awarii, z zastrzeżeniem, że diagnoza problemu wliczana jest w wymagany czas naprawy.
  - 6.4. Wszelkie koszty związane z naprawami usuwaniem Awarii, włączając w to koszt transportu do siedziby Zamawiającego ponosi Wykonawca.
  - 6.5. Dopuszcza się w przypadku awarii połączenie zdalne do sieci informatycznej Zamawiającego (kontakt mailowy i telefoniczny), pod warunkiem, że nie wpłyną one na obniżenie jakości świadczenia usług
  - 6.6. W przypadku, jeżeli Wykonawca nie wywiązuje się ze zobowiązań, Zamawiający może dokonać czynności naprawy we własnym zakresie lub zlecić jej wykonanie osobie trzeciej, a kosztami obciążyć Wykonawcę z wykorzystaniem kwoty zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
  - 6.7. Zamawiający ma prawo dokonywania rozbudowy systemu o nowe elementy przez wykwalifikowanych pracowników
7. Liczba godzin konsultacji technicznych będzie być udokumentowana rocznym Protokołem odbioru godzin konsultacji technicznych.