

## Opis Przedmiotu Zamówienia

### I. Przedmiot zamówienia

**Przedmiotem zamówienia jest zakup kluczy aktywacji oraz rocznego wsparcia producenta dla posiadanych 1000 sztuk licencji oprogramowania Symantec Endpoint Protection.**

W szczególności przedmiot zamówienia obejmuje:

1. Dostawę kluczy aktywacji na roczne wsparcie producenta dla posiadanego oprogramowania Symantec Endpoint Protection w liczbie 1000 sztuk pozwalających na pobieranie aktualnych baz sygnatur wirusów, instalację nowych wersji oprogramowania, poprawek bezpieczeństwa i korzystanie z pomocy technicznej.
2. Świadczenie konsultacji technicznych dotyczących działania środowiska ochrony antywirusowej pracującego w oparciu o dostarczone przez Wykonawcę klucze aktywacji.

### II. Opis środowiska Zamawiającego

1. Zamawiający używa oprogramowania Symantec Endpoint Protection 14 RU7 i posiada następujące licencje:

| Nazwa Produktu [wg. danych Producenta]                                      | Data końca wsparcia |
|---|---------------------|
| Symantec Endpoint Protection, Perpetual License, per device,<br>SKU SEP-PER | 01-01-2024          |

Środowisko systemu Symantec Endpoint Protection pracuje w oparciu o dwa serwery SEPM 14 RU7 do ochrony urządzeń ankierskich w sieci DMZ. Serwery zostały zainstalowane na maszynach wirtualnych w środowisku VMware. Systemowa baza danych została skonfigurowana na serwerze SQL. Środowisko uzupełniają serwery aktualizacji Live Update.

### III. Warunki świadczenia konsultacji technicznych

1. Wykonawca zapewni 20 godzin asysty technicznej w zakresie konfiguracji, eksploatacji oraz aktualizacji środowiska systemu Symantec Endpoint Protection.
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 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 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.
  - 6.2. Czas reakcji (rozumiany jako maksymalny czas, jaki może upłynąć pomiędzy zgłoszeniem awarii a reakcją Wykonawcy) na podjęcie działań diagnostycznych przez Wykonawcę i kontakt ze zgłaszającym nie może przekroczyć 6 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 albo sobotę, kontakt ze zgłaszającym i podjęcie działań diagnostycznych przez Wykonawcę 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 przyjęcia 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. Godziny konsultacji technicznych będą wykorzystane nie później niż do 15 grudnia 2024 r.
8. Okres rękojmi za wady, którego bieg rozpoczyna się w stosunku do przedmiotu umowy od dnia aktywacji kluczy licencyjnych i trwa rok.