

Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup kluczy aktywacji oraz rocznego wsparcia producenta dla posiadanych 500 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 500 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 RU10 i posiada następujące licencje:

| Nazwa Produktu [wg. danych Producenta] | Data końca wsparcia |
|---|---------------------|
| Broadcom, Symantec Endpoint Protection, Perpetual License, per device | 01-01-2026 |

Środowisko systemu Symantec Endpoint Protection pracuje w oparciu o dwa serwery SEPM 14 RU10 do ochrony urządzeń ankieterskich 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 10 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 2026 r.
8. Okres rękojmi za wady, którego bieg rozpoczyna się w stosunku do przedmiotu Umowy od dnia aktywacji kluczy licencyjnych i trwa rok.