Załącznik nr 1 do RFI

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

Zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu antywirusowego Symantec Endpoint Protection

1. Podstawowe definicje:
   1) **awaria** – brak sprawności lub niedziałanie Systemu zgodnie z jego dokumentacją i/lub Umową z przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego,
   2) **dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920), oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem;,
   3) **niewykonanie Umowy** – ma miejsce wtedy, gdy świadczenie w ogóle nie zostaje spełnione,
   4) **nienależyte wykonanie Umowy** – ma miejsce wtedy, gdy świadczenie zostało spełnione, ale interes Zamawiającego nie został zaspokojony w sposób odpowiadający treści Umowy,
   5) **usuwanie awarii lub usterki –** proces przywracania sprawności Systemu do stanu sprzed awarii lub usterki, który będzie liczony od dnia zgłoszenia awarii lub usterki do dnia przywrócenia sprawności działania Systemu,
   6) **siła wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do zapobieżenia i przewidzenia,
   7) **usterka –** brak sprawności działania Systemu zgodnie z jego dokumentacją i/lub Umową z przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego, która nie wpływa znacząco na jakość działania Systemu a Zamawiający może korzystać z pozostałych funkcjonalności Systemu,
   8) **System/Oprogramowanie** – Symantec Endpoint Protection posiadany przez Zamawiającego,
   9) **kwartał** – okres kolejnych trzech miesięcy, liczony od dnia zawarcia Umowy do dnia poprzedzającego dzień, który w miesiącu kończącym okres trzech miesięcy odpowiada datą dniowi początkowemu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było - do ostatniego dnia tego miesiąca.

2. Przedmiotem zamówienia jest zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu antywirusowego Symantec Endpoint Protection
3. Wsparcie techniczne do Systemu, o którym mowa jest w pkt 2, musi obejmować:
   1) zapewnienie możliwości pobierania przez Zamawiającego aktualizacji baz oprogramowania z sygnaturami wirusów oraz szczepionek dla posiadanych przez Zamawiającego licencji,
   2) zapewnienie możliwości pobierania przez Zamawiającego aktualizacji oprogramowania oraz poprawek do działania oprogramowania ze strony producenta oprogramowania lub Wykonawcy,
   3) zapewnienie możliwości korzystania przez Zamawiającego ze strony internetowej producenta oprogramowania oraz Wykonawcy minimum w zakresie przedmiotu zamówienia,
   4) pomoc w instalowaniu i konfigurowaniu aktualizacji oprogramowania, a także rozwiązywanie problemów technicznych w działaniu oprogramowania przez Wykonawcę oraz serwis techniczny producenta oprogramowania w terminie nie dłuższym niż 3 tygodnie od zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego,

5) podejmowanie działań, mających na celu utrzymywanie oprogramowania w pełnej sprawności funkcjonalnej,
6) udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji telefonicznych dotyczących funkcjonowania oprogramowania w warstwie administracyjnej i użytkowej (od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00): tel. .....; adres e-mail: .....
7) przyjmowanie (od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00) i obsługę zgłoszeń dotyczących awarii i usterek w działaniu oprogramowania,
8) gwarantowany czas usunięcia awarii Oprogramowania do 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia awarii za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail na adres: …….. lub pisemnie, gwarantowany czas usunięcia usterki Oprogramowania do 20 dni roboczych od dnia zgłoszenia usterki za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail na adres: …….. lub pisemnie,
9) Wykonawca świadczyć będzie konsultacje i instruktaże dla administratorów Zamawiającego w zakresie administrowania oprogramowaniem. Zamawiający dopuszcza świadczenie konsultacji i instruktaży dla administratorów Zamawiającego drogą telefoniczną i za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail przy wykorzystaniu dostępnych na stronie producenta instrukcji „krok – po – kroku", filmów instruktażowych i innych materiałów pomocowych, pod warunkiem wskazania przez Wykonawcę adresu internetowego zawierającego rozwiązanie konkretnego problemu lub opisującego konkretne czynności administratorskie.

4. Wykonawca nie odpowiada za nieprawidłowe funkcjonowanie Systemu lub brak jego działania z przyczyn leżących po stronie środowiska informatycznego Zamawiającego.
5. Strony zobowiązują się do wzajemnego współdziałania w wykonywaniu przedmiotu Umowy.
6. Antywirusowe bazy danych na serwerach producenta muszą być aktualizowane nie rzadziej niż raz na dobę.
7. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań z powodu działania siły wyższej.
8. Strony ustalają, iż wsparcie techniczne będzie realizowane w terminie od dnia 18.03.2026 r. przez okres 24 miesięcy.
9. Wykonawca przeprowadzi aktualizację Systemu, dokona jego konfiguracji oraz sprawdzi poprawność jego działania w terminie do 10 dni roboczych od dnia 18.03.2026 r.
10. Czynności określone w pkt. 9 potwierdzone zostaną protokołem odbioru.
11. Warunki licencji:

1) na dzień zawarcia Umowy Zamawiający posiada Oprogramowanie wraz z licencją na korzystanie z Symantec Endpoint Protection na 600 szt. urządzeń końcowych (SEP-SUB-500-PLUS) – Contract Number 52937617,
2) w ramach licencji, o której mowa w ppkt 1, Zamawiający posiada prawo do nieograniczonego w czasie korzystania z wersji oprogramowania Symantec Endpoint Protection, aktualnej na dzień 17.03.2026 r.,
3) licencja posiadana przez Zamawiającego obejmuje prawo do jednoczesnego zabezpieczania 600 szt. adresów IP w sieci internetowej i intranetowej,
4) w ramach Umowy będzie aktualizowane posiadane przez Zamawiającego Oprogramowanie oraz udostępniana będzie baza oprogramowania z sygnaturami wirusów oraz szczepionek w okresie, o którym mowa w pkt. 8,
5) Wykonawca na żądanie Zamawiającego udzieli albo przekaże jemu niewyłączną licencję na korzystanie z Systemu, po każdej dokonanej aktualizacji, zgodnie z jej przeznaczeniem i dostępną funkcjonalnością,

6) Zamawiający nabywa prawo do nieograniczonego w czasie korzystania z ostatniej wersji Oprogramowania, zaimplementowanego w ramach Umowy wraz z ostatnią zaktualizowaną bazą oprogramowania z sygnaturami wirusów oraz szczepionek,
7) Licencja, o której mowa w ppkt 5, zostanie udzielona bez możliwości jej wypowiedzenia.
8) W ramach licencji, o której mowa w ppkt 3 i 5, Zamawiający jest uprawniony do korzystania z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem i dokumentacją na następujących polach eksploatacji:
   a) trwałego lub czasowego zwielokrotniania Systemu w całości lub części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, do wewnętrznego użytku własnego,
   b) wprowadzania danych, aktualizacji danych, kasowania danych, dokonywania eksportu i importu danych do Systemu dopuszczonych funkcjonalnością Systemu,
   c) uruchamiania, wyświetlania, uzyskiwania dostępu, stosowania, przechowywania Systemu,
   d) przystosowania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w Systemie dopuszczonych funkcjonalnością Systemu,
   e) utrwalania Systemu i danych dostępnych w Systemie, do wewnętrznego użytku własnego, na wszelkich znanych w dacie zawarcia Umowy nośnikach,
   f) wprowadzania Systemu i danych w nim zawartych do pamięci komputerów, z których korzysta Zamawiający w ramach sieci intranetowej i internetowej Zamawiającego, a także przechowywania, odtwarzania, wyświetlania Systemu i danych w nim zawartych na komputerach Zamawiającego – do użytku własnego Zamawiającego.
9) Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy o ochronie baz danych, Zamawiający nie może w szczególności:
   a) rozpowszechniać Systemu ani udostępniać Systemu osobom trzecim,
   b) dekompilować ani dezasemblować Systemu,
   c) dokonywać zmian w bazie danych lub bazach danych stanowiącej lub stanowiących część składową Systemu z wyłączeniem aktualizacji Systemu i zmian dopuszczonych funkcjonalnością Systemu.