

Opis przedmiotu zamówienia

Zamawiający wymaga przedłużenia wsparcia serwisowego (supportu) na posiadane Oprogramowanie GTB DLP dla 450 szt. Klientów.

Poniżej aktywne moduły:

- GTB Endpoint Protector (450 szt.)
- Local PC Discovery
- MS Outlook Discovery
- USB and Device Controls
- Classification (Emails, Files, and Folders)
- Application Controls
- Network Inspection
- File Share Audit
- GTB Inspector ISO for 450 nodes (1 szt.)

Przedłużenie wsparcia serwisowego (supportu) na okres 24 miesięcy
[obecnie licencje ważne są do 31.01.2026r.]

Wymagania:

- Przedłużenie usługi asysty technicznej świadczone w siedzibie klienta [lokalizacja] w godzinach 8:00-16:00 w dni robocze w w/w okresie.
- Przyjmowanie i obsługa zgłoszeń będzie realizowana w języku polskim.
- Usługa wsparcia serwisowego (supportu) polega na objęciu posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania GTB DLP wsparciem producenta na okres równy przynajmniej okresowi wsparcia serwisowego. W okresie wsparcia producenta wymagany jest dostęp do wszystkich najnowszych wersji oprogramowania, w tym nowych wersji głównych.
- Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokument potwierdzający prawo do korzystania przez Zamawiającego z subskrypcji oprogramowania w dniu zawarcia umowy/w terminie 7 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy.
- W przypadku konieczności wykorzystania wsparcia producenta, Wykonawca (w ramach usługi asysty technicznej) dokonuje zgłoszeń oraz komunikuje się z producentem w imieniu

Zamawiającego, przy czym Zamawiający zachowuje prawo do bezpośredniego zgłaszania i kontaktów z producentem.

- Wsparcie serwisowe obejmuje zainstalowane u Zamawiającego oprogramowanie DLP oraz oprogramowanie narzędziowe niezbędne do poprawnego funkcjonowania całości Systemu.
- W ramach asysty technicznej Zamawiający ma prawo zgłaszania incydentów (błędów oprogramowania) – minimum 8 godzin na dobę [8:00 – 16:00], przez 5 dni w tygodniu.
- Zgłoszenia serwisowe odbywać się będzie przez telefon lub e-mail.
- Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe – 24 godziny.
- Wykonawca zobowiązuje się do wyznaczenia opiekuna, którego zadaniem będzie koordynacja prac świadczonych na rzecz Zamawiającego.
- Wykonawca w ramach świadczonej usługi wsparcia zobowiązuje się do świadczenia asysty technicznej, polegającej na delegowaniu do siedziby Zamawiającego pracownika lub pracowników posiadających odpowiednią wiedzę i kompetencje w celu wsparcia i konsultacji w zakresie wykorzystania dostarczanych narzędzi DLP w wymiarze 14 dni roboczych [112 godzin] w okresie obowiązywania umowy. Termin i zakres tematyczny poszczególnych konsultacji będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.
- W ramach asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się do:
 - ✱ wykonywania zleconych przez Zamawiającego zmian w funkcjonalności Systemu tak, aby spełniał specyficzne wymagania Zamawiającego – pod warunkiem, że producent i system umożliwią implementację zleconych zmian,
 - ✱ rozwoju, modyfikacji w zakresie utrzymania Systemu.
- Inżynier świadczący usługę wsparcia musi posiadać doświadczenie w administracji Systemem GTB DLP poparte Certyfikatem Producenta (nie starszym niż 2 lata, w momencie składania oferty).