

### Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego – Opis przedmiotu zamówienia

Wsparcie świadczone będzie w oparciu o wsparcie producenta Barracuda.

Wsparcie zapewnione będzie dla dwóch maszyn na okres od 2015-07-03 do 2016-07-02.

Wsparcie zawiera:

1. Automatyczne aktualizacje sygnatur tych już znanych jak i nowo powstałych zagrożeń: spam, wirusy, spyware, a także definicje ataków dla silnika IPS oraz niebezpiecznych stron i kategorii stron www.
2. Udostępnianie aktualizacji co najmniej raz na godzinę.
3. Aktualizacje systemu operacyjnego.
4. Wsparcie techniczne w języku polskim:
  - a. możliwość zgłaszania problemów technicznych przez e-mail,
  - b. możliwość zgłaszania problemów technicznych na telefon stacjonarny działu wsparcia (dedykowany numer stacjonarny lub przełączenie z numerów ogólnych),
  - c. pomoc od poniedziałku do piątku w godzinach od 8<sup>00</sup> do 16<sup>30</sup>,
  - d. czas reakcji na zgłoszenie to 1 dzień roboczy.
5. Newsletter na temat zmian w dostarczonym rozwiązaniu.