**Załącznik nr 2** do Zapytania ofertowego – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. **W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zapewni:**
   1. usługę wsparcia technicznego Producenta oraz Wykonawcy na okres **12 miesięcy** począwszy od **1 września 2015 r.**,
   2. dostęp w trybie 24x7 do dedykowanego portalu wsparcia technicznego Producenta systemu SIEM dla użytkowników w ramach którego następuje rejestracja produktu jak i usługi wsparcia,
   3. dostęp w trybie 24x7 do dedykowanego portalu wsparcia technicznego Producenta systemu SIEM dla użytkowników zawierającego system zgłoszeń problemów i wyposażonego w system do raportowania stanu zgłoszonych spraw.
   4. prawo do korzystania z pomocy technicznej Producenta,
   5. dostęp do wsparcia telefonicznego Producenta w dni robocze,
   6. prawo do aktualizacji oprogramowania (poprawek jak również do nowych wersji głównych) udostępnianych przez Producenta,
   7. dostęp do biblioteki Producenta z sygnaturami i aktualizacjami,
   8. konsultacje i doradztwo w zakresie administracji i użytkowania systemu SIEM,
   9. inne czynności zapewniające prawidłowe działanie systemu SIEM.
2. **Zakres wsparcia technicznego i serwisu:**

Zapewnienie linii wsparcia technicznego w języku polskim dostępnego dla upoważnionych pracowników Zamawiającego w dni robocze od 8:00 do 16:00 z wyjątkiem dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy:

1. linia wsparcia musi obejmować następujące kanały zgłoszeń: serwis WWW, poczta elektroniczna, telefon, faks;
2. w ramach linii wsparcia zapewnienie aplikacji WWW do śledzenia i aktualizacji zarejestrowanych zgłoszeń;
3. w ramach linii wsparcia zapewnienie możliwości automatycznego dodawania wpisów w systemie poprzez e-mail;
4. w ramach linii wsparcia zapewnienie automatycznego powiadamiania o zbliżającym się końcu wsparcia lub wygaśnięciu umowy.
5. **Usuwanie usterek i błędów zgodnie z poniższymi wymaganiami:**
   1. usunięcie awarii lub błędu krytycznego lub wykonanie obejścia błędu krytycznego nastąpi w czasie 2 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia. Jeśli bezpośrednią przyczyną powstania błędu krytycznego systemu jest wada w oprogramowaniu usunięcie błędu krytycznego nastąpi poprzez współpracę Wykonawcy z Producentem (po szczegółowym zapoznaniu się z błędem) w terminie możliwie najszybszym z punktu widzenia Producenta.
   2. usunięcie pozostałych błędów i usterek nastąpi w ciągu 5 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia.
   3. w przypadku braku możliwości usunięcia błędów w podanych wyżej terminach Wykonawca zaproponuje równoważne rozwiązanie zastępcze.
   4. zgłoszenie awarii lub innych nieprawidłowości w działaniu urządzenia dokonane będzie przez Zamawiającego faksem lub pocztą elektroniczną.