

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

1. W ramach wsparcia Wykonawca zapewni:

- 1.1. Usługę wsparcia technicznego Producenta oraz Wykonawcy na okres 12 miesięcy począwszy od 11 lipca 2014 r.
- 1.2. Dostęp w trybie 24x7 do dedykowanego portalu wsparcia technicznego Producenta systemu SIEM dla użytkowników w ramach którego następuje rejestracja produktu jak i usługi wsparcia.
- 1.3. 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.
- 1.4. Prawo do korzystania z pomocy technicznej Producenta.
- 1.5. Dostęp do wsparcia telefonicznego Producenta w dni robocze.
- 1.6. Prawo do aktualizacji oprogramowania (poprawek jak również do nowych wersji głównych) udostępnianych przez Producenta.
- 1.7. Dostęp do biblioteki Producenta z sygnaturami i aktualizacjami.
- 1.8. Konsultacje i doradztwo w zakresie administracji i użytkowania systemu SIEM.
- 1.9. 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:

- 2.1. Linia wsparcia musi obejmować następujące kanały zgłoszeń: serwis WWW, poczta elektroniczna, telefon, faks.
- 2.2. W ramach linii wsparcia zapewnienie aplikacji WWW do śledzenia i aktualizacji zarejestrowanych zgłoszeń.
- 2.3. W ramach linii wsparcia zapewnienie możliwości automatycznego dodawania wpisów w systemie poprzez e-mail.
- 2.4. W ramach linii wsparcia zapewnienie automatycznego powiadamiania o zbliżającym się końcu wsparcia lub wygaśnięciu umowy.

3. Usuwanie usterek i błędów zgodnie z poniższymi wymaganiami:

- 3.1. 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.

- 3.2. Usunięcie pozostałych błędów i usterek nastąpi w ciągu 5 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia.
- 3.3. W przypadku braku możliwości usunięcia błędów w podanych wyżej terminach Wykonawca zaproponuje równoważne rozwiązanie zastępcze.
- 3.4. Zgłoszenie awarii lub innych nieprawidłowości w działaniu urządzenia dokonane będzie przez Zamawiającego faksem lub pocztą elektroniczną.

Wicedyrektor
Biura Administracyjnego



dr Marek Lipnowiecki