

## Opis przedmiotu zamówienia

### **Świadczenie usługi wsparcia serwisowego wraz z asystą techniczną na posiadany system zarządzania zdarzeniami i bezpieczeństwem informacji SIEM**

Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie usługi wsparcia serwisowego wraz z asystą techniczną na posiadany system zarządzania zdarzeniami i bezpieczeństwem informacji SIEM. Wsparcie realizowane ma być w siedzibie klienta [Wrocław, ul. Dawida 2] w trybie 8:00-16:00 w dni robocze. Przyjmowanie i obsługa zgłoszeń będzie realizowana w języku polskim.

Obecnie trwający kontrakt\umowa, ważna jest do 1 października 2024r.

Dot. urządzenia: Trellix ENMELM-5775 [ENMELM5775NBD JUL/01/22 - OCT/01/24 Delivered EntSecMgr, ELM,EvtRec 5775 1YrBZ+NBD].

Zasady świadczenia usługi:

- Wsparcie obejmuje sprzęt, oprogramowanie wbudowane i oprogramowanie narzędziowe zainstalowane na sprzęcie lub niezbędne do jego poprawnego funkcjonowania.
- Okno czasowe zgłaszania incydentów dotyczących sprzętu i oprogramowania – minimum 8 godzin na dobę [8:00 – 16:00], przez 5 dni w tygodniu [dni robocze: poniedziałek – piątek].
- Formy lokalnej rejestracji zgłoszeń serwisowych: telefon, e-mail.
- Czas reakcji serwisu – 24 godziny [dni robocze: poniedziałek – piątek]
- Powołanie opiekuna po stronie Wykonawcy, którego zadaniem będzie koordynacja prac świadczonych na rzecz Zamawiającego.
- Uszkodzone dyski twarde nie podlegają zwrotowi.
- Całe oprogramowanie: systemowe, firmware, mikrokody powinno zostać objęte opieką producenta na okres równy przynajmniej okresowi wsparcia serwisowego. W okresie opieki wymagany jest dostęp do wszystkich najnowszych wersji oprogramowania, w tym nowych wersji głównych.
- W przypadku konieczności wykorzystania wsparcia producenta, dostawca lokalnego wsparcia dokonuje zgłoszeń oraz komunikuje się z producentem w imieniu Zamawiającego, przy czym Zamawiający zachowuje prawo do bezpośredniego zgłaszania i kontaktów z producentem.
- Usługa obejmuje pośrednictwo w kontaktach McAfee\Trellix [Zamawiający zgłasza usterki u dostawcy lokalnego wsparcia, który rejestruje zgłoszenie u producenta; monitoruje jego realizację; eskaluje w przypadku opóźnień w realizacji przez producenta; informuje Zamawiającego o postępach realizacji; wspiera Zamawiającego w kontaktach z producentem].
- W trakcie trwania świadczenia usługi asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się w ramach asysty technicznej delegować do siedziby Zamawiającego pracownika lub pracowników posiadających odpowiednią wiedzę i kompetencje w celu wsparcia i konsultacji w zakresie wykorzystania dostarczanych narzędzi SIEM w wymiarze 12 dni roboczych [dzień roboczy to 8h czasu pracy] w okresie trwania usługi asysty technicznej. Termin i zakres tematyczny poszczególnych konsultacji będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.
- Dopuszcza się, w ramach obsługi zgłoszenia serwisowego połączenia zdalne przy wykorzystaniu oprogramowania Zamawiającego [połączenie VPN wraz z nagrywaniem sesji zdalnej] - pracownika lub pracowników posiadających odpowiednią wiedzę i

kompetencje w celu wsparcia w okresie trwania usługi asysty technicznej. Termin i zakres tematyczny prac będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.

- Połączenie zdalne możliwe będzie tylko w dni robocze, w godzinach pracy Zamawiającego [dni robocze: poniedziałek – piątek], po zapoznaniu się z obowiązującymi w DOWNFZ zasadami. Połączenie to będzie realizowane na żądanie [každorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym], tylko w ściśle określonym czasie [np. dwa dni].
- Po każdej wizycie Serwisu/połączenia zdalnego Serwisu (asysta techniczna) sporządzany będzie stosowny dokument, zawierający informacje o czasie trwania usługi oraz jej zakresie [wykonane czynności].
- Wykonawca zobowiązany będzie do zawarcia „Umowy o zachowaniu poufności” a wyznaczeni przez Wykonawcę Pracownicy świadczący w/w usługi zobowiązani będą do podpisania „Oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności”.
- Wykonawca musi przedstawić oświadczenie Producenta rozwiązania, że posiada autoryzację Producenta rozwiązania w zakresie dostawy rozwiązań i usług urządzeń klasy SIEM.
- Dla Personelu Wykonawcy przedstawiony być musi dokument potwierdzający, co najmniej roczne doświadczenie we wdrażaniu lub realizacji wsparcia w technologii oferowanej w ramach niniejszego postępowania doświadczenie w administracji i konfiguracji w/w Systemu SIEM.

Czas świadczenia usługi: do dnia 30.06.2026 (do tzw. EOS dla modelu ENMELM-5775)