

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### Usługa wsparcia producenta dla oprogramowania systemu wykrywania i reagowania na zagrożenia sieciowe – NDR

#### 1. Przedmiot zamówienia:

- 1.1. Zakup usługi wsparcia producenta dla posiadanego przez Zamawiającego systemu wykrywania i reagowania na zagrożenia sieciowe – NDR, określonego przez producenta, jako **GreyCortex Mendel perpetual SW licence: MA-SC- 4K-SW - Sensor + collector / 4Gbps sustained throughput / 3000 enriched flows per second & 6000 Netflow per second/ 16000 monitored IPs / Full feature set.**
- 1.2. Zamawiający posiada dożywotnią licencję na system określoną przez producenta jako GreyCortex Mendel perpetual SW.

#### 2. Termin realizacji zamówienia:

- 2.1 Wykonawca w ciągu 2 dni roboczych dostarczy Zamawiającemu dokument od producenta oprogramowania potwierdzający możliwość korzystania z Usługi przez Zamawiającego. W przypadku formy elektronicznej dokumentu Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokument na adres [in@um.gliwice.pl](mailto:in@um.gliwice.pl).
- 2.2 Usługa będzie świadczona przez okres 12 miesięcy od dnia dostarczenia przez Wykonawcę dokumentu potwierdzającego od producenta oprogramowania możliwość korzystania z Usługi przez Zamawiającego.

#### 3. Zakres usługi:

W ramach usługi wsparcia dostarczonego przez Wykonawcę wymagany jest:

- 3.1. Kontakt z działem wsparcia technicznego w celu uzyskania pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania GreyCortex Mendel SW za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub portalu serwisowego w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych u Zamawiającego, w godzinach od 8:00 do 16:00.
- 3.2. Pomoc techniczna mająca na celu rozwiązywanie powtarzalnych i rozwiązywalnych problemów związanych z oprogramowaniem. Udzielane wsparcia przy identyfikacji problemów trudnych do powtórzenia. Wsparcie przy rozwiązywaniu problemów oraz pomoc w określaniu parametrów dla konfiguracji oprogramowania oraz wstępne obejścia dla wykrytych problemów. Pomoc techniczna będzie udzielana zdalnie za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 3.3. Usuwanie Błędów Systemu, zgodnie z Czasami Reakcji, Czasami Naprawy, Czas Propozycji Rozwiązania i dla poszczególnych kategorii Błędów:
  - Zgłoszenie o zwykłym priorytecie - w zakresie błędów związanych z Oprogramowaniem z czasem reakcji maksymalnie 24 godziny od chwili potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia oraz czasem na przedstawienie propozycji rozwiązania do 2 Dni Roboczych od dnia potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia (przez Dni Robocze rozumie się

dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy i dni wolnych od pracy u Zamawiającego). Rozwiązanie problemu o priorytecie zwykłym przez Wykonawcę nastąpi w terminie nie przekraczającym 5 dni roboczych.

- Zgłoszenie o krytycznym priorytecie - obejmujące pomoc przy wykryciu na serwerach produkcyjnych błędów krytycznych, konfiguracji Oprogramowania z czasem reakcji maksymalnie 2 godziny dnia roboczego od chwili potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia oraz czasem na przedstawienie propozycji rozwiązania do 8 godzin od momentu potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia. Rozwiązanie problemu o priorytecie krytycznym przez Wykonawcę nastąpi w terminie nie przekraczającym 24 godzin.

Definicje:

Błąd krytyczny	Błąd, który powoduje, że System nie działa lub działa z przerwami, wpływa znacznie na pogorszenie jakiegokolwiek istotnej funkcji, znacząco pogarsza ogólną funkcjonalność Systemu lub integralność danych
Błąd zwykły	Błąd inny niż opisany w Błędzie krytycznym, w szczególności taki błąd w Systemie, który ma niewielki bezpośredni wpływ na działanie i bezpieczeństwo Systemu a wszystkie podstawowe funkcjonalności Systemu są zachowane.
Czas reakcji	Okres od momentu Zgłoszenia serwisowego potwierdzonego nadaniem identyfikatora zgłoszenia przez Wykonawcę, do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę.

3.4. Dostęp do aktualizacji oraz poprawek oprogramowania GreyCortex Mendel SW przez okres 12 miesięcy.