

Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia do Umowy nr UM.IN.271.97.2024 CRU:/2024

1. W ramach przedmiotowego postępowania wymagane jest dostarczenie licencji czasowych na okres 12 miesięcy produktu **ManageEngine LOG 360** obejmujący w ramach jednego interfejsu następujące aplikacje :
 - 1.1. **SIEM** – EventLog Analyzer w zakresie zbierania logów z poniższych systemów wraz z funkcjonalnością Threat Intelligence:

Rodzaj systemu	Szacowana liczba urządzeń
Serwery Windows	40
Serwery plików Windows	2
Routery, Przełączniki, Firewall'e, IDS/IPS, Linux/Unix, oraz wszelkie inne urządzenia oparte o syslog	250
Aplikacje (Print Servery, Apache, Bazy Oracle, DHCP Linux/Windows oraz inne aplikacje)	30
Serwery MS SQL	5
Serwery IIS	10
Serwery plików Linux	2

- 1.2. **UEBA** -Analityka behawioralna danych
2. Usługi gwarancyjne/Wsparcie :
 - 1) System musi być dostarczony wraz z usługą wsparcia technicznego.
 - 2) Wsparcie techniczne musi uwzględniać rozwiązywanie problemów z dostępem do platformy, błędów działania oraz wydajności w następującym zakresie czasowym:

Priorytet	Czas podjęcia	Czas na rozwiązanie
Błąd krytyczny	Do 1 godziny dnia roboczego	Do 8 godzin dnia roboczego
Błąd istotny	Do 1 dnia roboczego	Do 5 dni roboczych

Przy czym:

- Błąd krytyczny to błąd, który uniemożliwia korzystanie z Systemu.
 - Błąd istotny to błąd, inny niż błąd krytyczny, w szczególności taki błąd, który ma niewielki bezpośredni wpływ na działanie i bezpieczeństwo Systemu, a wszystkie podstawowe funkcjonalności są zachowane.
 - Czas na rozwiązanie to czas od momentu zgłoszenia błędu do momentu wprowadzenia poprawek przywracających prawidłowe, bezbłędne korzystanie z Systemu.
 - Czas podjęcia okres od momentu zgłoszenia błędu do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę.
- 3) Usługa konsultacji w zakresie czynności, związanych z eksploatacją w liczbie roboczogodzin niezbędnej do uruchomienia funkcjonalności oprogramowania. W ramach konsultacji możliwe jest zlecenie m.in takich prac jak:
 - implementacja krytycznych poprawek systemu zalecanych przez producenta
 - aktualizacja systemu do nowych wersji zalecanych przez producenta,
 - cykliczne, nie częściej niż raz na pół roku, przeglądy kwartalne systemu,
 - przyjmowanie i obsługa zgłoszeń problemów: w godzinach od 08.00 – 16.00, 5 dni w tygodniu przyjmowanie zgłoszeń problemów oraz zgłaszanie problemów wymagających rozwiązania przez producenta. Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie to 1 godzina.
 - 4) Usługa wsparcia w ramach usuwania musi być dostępna z możliwością zgłaszania problemów za pomocą telefonu, wiadomości e-mail lub dedykowanego portalu www.

- 5) Wsparcie musi zapewniać dostęp do bazy wiedzy producenta oraz materiałów szkoleniowych producenta.
- 6) W ramach usługi wsparcia wymaga się od Wykonawcy wsparcia w zakresie dostosowywania zasad i najlepszych praktyk, przypadków użycia oraz architektury rozwiązania

3. Instruktaż dla pracowników Zamawiającego:

- Wykonawca przeprowadzi dla pracowników Zamawiającego instruktaż, który przygotuje wskazanych pracowników do samodzielnej pracy na Systemie, operowania Systemem z poziomu administratora oraz użytkownika oraz wykorzystywania Systemu skonfigurowanego w infrastrukturze Zamawiającego, w szczególności do samodzielnej konfiguracji Systemu.
- Termin przeprowadzenia instruktażu zostanie ustalony pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą drogą mailową.
- Instruktaż będzie realizowany w dni robocze w godzinach 8:00-16:00 w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie za zgodą Zamawiającego. Instruktaż może się odbyć w postaci zdalnego spotkania o ile zostaną spełnione wszystkie wymagania instruktażu.
- Instruktaż będzie trwał łącznie minimum 4 godziny zegarowe. Przy czym Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji szkolenia w ramach cyklicznych warsztatów.
- Harmonogramy zajęć zostaną ustalone drogą mailową z Zamawiającym.