

Usługa wsparcia serwisowego dla oprogramowania Splunk Enterprise Perpetual

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest usługa wsparcia serwisowego dla oprogramowania wymienionego w niniejszym załączniku zgodnie z poniższymi wymaganiami, świadczona przez okres, który zakończy się po upływie 36 miesięcy licząc od 15.12.2020r

I

Wsparcie serwisowe na oprogramowanie

A Świadczenie 3 letniego wsparcia serwisowego na następujące oprogramowanie:

1. Splunk Enterprise Perpetual, 20GB/day.

B Minimalne wymagania dotyczące wsparcia serwisowego:

1. możliwość zgłaszania awarii/usterki oprogramowania 24h 7 dni w tygodniu,
2. czas reakcji na zgłoszenie awarii/usterki oprogramowania – 4h od chwili zgłoszenia,
3. możliwość uaktualnienia oprogramowania do najnowszej zalecanej przez producenta wersji,
4. świadczenia asysty technicznej zapewniającej pomoc techniczną w przypadku niefunkcjonowania lub nieprawidłowego funkcjonowania oprogramowania,
5. pomoc przy rozwiązywaniu problemów z bieżącą eksploatacją oprogramowania.

II

Data zakończenia wsparcia

Wsparcie serwisowe na oprogramowanie wymienione w punkcie I kończy się z dniem 14.12.2020r.