

## Opis przedmiotu zamówienia

Odnowienie licencji i przedłużenie usług wsparcia technicznego dla posiadanego przez ZOW NFZ systemu zarządzania zdarzeniami i bezpieczeństwem informacji SIEM:

McAfee ESM Version 11.3.2

Build 20200730152039

Machine ID: 8EBB:28A5

Customer ID: ZACHODNIOPOMORSKI

Hardware: CPU – Intel® Xeon® CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz [20] (CPU Load: 5.00%)

RAM – Avail: 257682MB, USED: 34440MB, Free: 223241MB

HDD – sdb3 Size: 3.7TB, Used: 32GB (1%), Available: 3.5TB

Grand Number: 14815355-NAI

Wznowienie licencji SIEM McAfee ESM Version 11.3.2 na okres od dnia 21.09.2021 r. do dnia 20.09.2022 r. Zamówienie obejmuje zakup wznowienia kompletnego rozwiązania.

Wykonawca zobligowany jest do dołączenia do oferty aktualnego zaświadczenia producenta oprogramowania, potwierdzającego posiadanie statusu partnerskiego i autoryzacji do sprzedaży rozwiązań firmy McAfee grupy SIEM oraz posiadanie specjalizacji w zakresie dostawcy usług SIEM. Złożone oświadczenie nie może być starsze niż 6 miesięcy, licząc od daty złożenia oferty. W cenie oferty wykonawca musi ująć jednodniowy instruktaż stanowiskowy dla trzech pracowników Zamawiającego, który prowadzić będzie specjalista posiadający certyfikację firmy McAfee w zakresie SIEM. Instruktaż odbędzie się w siedzibie wykonawcy, na sprzęcie przez niego przygotowanym lub zdalnie w formie wideokonferencji. Agenda instruktażu musi obejmować takie elementy jak: administrowanie systemem, tworzenie zapytań, raportów, debugowanie, tworzenie kopii zapasowych oraz odzyskiwanie z nich danych. Szczegółowy program zostanie domówiony z Zamawiającym w terminie późniejszym. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne, serwis, licencje dla systemu ESM McAfee na czas obowiązywania zawartej umowy w przedmiotowym zakresie. W ramach odnowienia licencji aktywowane zostanie wsparcie techniczne firmy McAfee. Wykonawca zapewni też vouchery szkoleniowe dla trzech pracowników Zamawiającego, z zakresu „Praktyczne bezpieczeństwo Windows”.

Serwis będzie świadczony w miejscu instalacji systemu, tj. Szczecin ul. Arkońska 45; na wniosek wykonawcy dopuszcza się realizację poprzez dostęp zdalny. Wykonawca w czasie trwania umowy zapewni własne wsparcie poprzez: bezpośrednią pomoc techników i zdalną pomoc realizowaną za pomocą łączności: e-mail, telefonicznej, zdalnego pulpitu. Pomoc techniczna świadczona przez pracownika wykonawcy posiadającego odpowiednie przeszkolenie i wymagane przez producenta oprogramowania certyfikaty, upoważniające go do serwisowania objętego umową oprogramowania. Dokumenty pracownika upoważniające go do serwisowania ESM McAfee, wystawione przez producenta, należy dołączyć do oferty. Wykonawca wskaże dedykowany numer telefonu do serwisu, do obsługi zgłoszeń.

Okna czasowe zgłoszeń błędów i incydentów – 9 godzin na dobę (od godz. 8<sup>00</sup> do godz. 17<sup>00</sup>) w dni robocze.

Naprawa/wymiana uszkodzonego sprzętu.

Czas reakcji na błędy krytyczne – 6 godzin roboczych, tzn. liczonych w ramach okna czasowego.

Błąd krytyczny to błąd uniemożliwiający pracę oprogramowania w zakresie kluczowej funkcjonalności.

Czas reakcji na błędy niekrytyczne – 8 godzin roboczych. Błędy niekrytyczne to błędy utrudniające działanie kluczowej funkcjonalności lub brak działania innych funkcjonalności.

Czas reakcji na usterki – 24 godziny robocze. Usterka to błędy niebędące błędami niekrytycznymi i krytycznymi.

Nadzorujący umowę - z ramienia Zamawiającego i wykonawcy - mogą uzgodnić inne czasy naprawy oprogramowania, jeżeli nie będzie to powodowało istotnych utrudnień w pracy Zamawiającego, przy wymaganej każdorazowo zgody Zamawiającego.

Konsultacje z inżynierem minimum 12 godzin (średnio 1 godzina w miesiącu, przy czym niewykorzystane godziny przechodzą do wykorzystania na kolejne miesiące w całym okresie objętym umową), w zakresie:

- 1) obsługi, eksploatacji, funkcjonowania, użytkowania rozwiązania,
- 2) debugowania błędów,
- 3) rozwiązania problemów technicznych u Zamawiającego,
- 4) doradztwa przy konfiguracji.

Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o pojawieniu się poprawek, aktualizacji posiadanego systemu, w tym aktualizacji firmware i mikrokodów do najnowszej wersji, w terminie 40. roboczogodzin od ich pojawienia się, równocześnie zapewni do nich dostęp oraz prawo do ich instalowania i użytkowania, zgodnie z przeznaczeniem i w zakresie objętym umową.

Dostęp do bazy wiedzy producenta.

W przypadku awarii dysku twardego wykonawca jest zobowiązany do wymiany nośnika na nowy oraz pozostawienia uszkodzonego nośnika w siedzibie Zamawiającego.