

### **TOM III Opis przedmiotu zamówienia**

#### **Odnowienie wsparcia dla systemu analizy i detekcji zagrożeń w systemach informatycznych opartego o metody uczenia maszynowego**

##### **I. Szczegółowe warunki wsparcia**

1. Wykonawca, co 6 miesięcy, przez 12 miesięcy od podpisania protokołu odbioru, jest zobowiązany dokonać przeglądu działania systemu (2 przeglądy w ciągu roku).
2. Po wykonaniu każdego z przeglądów Wykonawca dostarczy raport z jego przeprowadzenia w postaci elektronicznej lub drukowanej z wnioskami oraz zaleceniami ewentualnych zmian i rekomendacji.
3. Wykonawca, w cenie oferty, zapewnia usługę wsparcia technicznego (5x8h) wykonywaną przez inżyniera posiadającego certyfikację producenta systemu.
4. W przypadku usterek, o mniejszym poziomie krytyczności, zamawiający dopuszcza obsługę w godzinach roboczych przy zachowaniu maksymalnie 6-godzinnego czasu reakcji.
5. Wykonawca musi zapewnić dostępność Inżyniera wsparcia technicznego na terenie Polski, przy czym Inżynier powinien posiadać aktualne certyfikaty wydane przez producenta systemu.
6. Wykonawca, na żądanie klienta, musi dostarczyć informacji o rezultatach organizowanych przez producenta zewnętrznych testów bezpieczeństwa dla typu urządzeń, które stanowią przedmiot zamawianego wsparcia.
7. Wsparcie realizowanie ma być na okres 12 miesięcy.

##### **II. Szczegółowe wymagania dotyczące gwarancji**

1. Producent rozwiązania zapewni 24-godzinne wsparcie w formie elektronicznej umożliwiające zgłaszanie krytycznych usterek, uniemożliwiających działanie systemu.
2. Producent w ramach wsparcia zapewnia dostępność aktualizacji w postaci: poprawek związanych z błędami oprogramowania, usprawnień wydajnościowych, poprawek bezpieczeństwa, integracji z produktami firm trzecich, poprawek zawierających nowe funkcjonalności.
3. W zakresie problemów z komponentami fizycznymi, producent zapewnia możliwość wymiany wadliwych komponentów w przeciągu 7 dni od zdiagnozowania usterki.