

**Opis przedmiotu zamówienia na usługę wsparcia oprogramowania Trellix**

W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. Świadczenia usługi wsparcia posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Trellix.
  - 1.1. Zakres posiadanych funkcji oprogramowania Trellix którego dotyczy wsparcie:
    - 1.1.1. Trellix File & Removable Media Protection (FRP)
    - 1.1.2. Trellix Endpoint Security
    - 1.1.3. Trellix Threat Intelligence Exchange/Data Exchange Layer
    - 1.1.4. Trellix Drive Encryption GO
    - 1.1.5. Trellix Rogue System Detection (RSD)
    - 1.1.6. Trellix Advanced Threat Defense
2. Usługi serwisowe, o których mowa w ust. 1 (zwane dalej: „Usługami”), obejmują:
  - 2.1. wsparcie techniczne – telefoniczne, za pośrednictwem e-mail oraz zdalnego połączenia - w rozwiązywaniu ewentualnych problemów dotyczących Oprogramowania (zwane dalej: „Wsparciem”) w zakresie:
    - 2.1.1. instalacji i konfiguracji,
    - 2.1.2. interpretacji komunikatów o błędach,
    - 2.1.3. identyfikacji przyczyn nieprawidłowego działania,
    - 2.1.4. rozwiązywania zidentyfikowanych problemów,
    - 2.1.5. identyfikacji podstawowych procedur i funkcji w interfejsie,
    - 2.1.6. podstawowych wyjaśnień dotyczących definicji i założeń metod obliczeniowych oraz prezentacji wyników,
    - 2.1.7. identyfikacji procedur, które można użyć do określonego typu analizy,
    - 2.1.8. niejasnych przykładów zamieszczonych w dokumentacji, funkcji i procedur niewystarczająco udokumentowanych
    - 2.1.9. pomocy w uruchamianiu procedur
  - 2.2. Usługę asysty analitycznej, polegającej na pracy konsultanta Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego (zwana dalej: „Asystą”). W przypadku konieczności sporządzenia dokumentacji, w ramach Asysty, możliwe jest jej wykonanie w siedzibie Wykonawcy.
  - 2.3. Informowanie Zamawiającego o nowych funkcjonalnościach, wykrytych błędach i podatnościach w systemie, wraz z informacją o sposobie ich usunięcia.
3. Usługi, o których mowa w ust. 2, Wykonawca zapewni w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 9:00 – 16:30, w wymiarze 20 (słownie: dwudziestu) godzin zegarowych w formie Wsparcia.
  - 3.1. czas odebrania zgłoszenia – do 1 godziny
  - 3.2. czas rozwiązania problemu – do 2 dni roboczych
  - 3.3. Numer telefonu i adres e-mail wsparcia technicznego Wykonawcy zawarte są w Załączniku nr 3 do Umowy. Zmiana informacji o numerze telefonu i adresie e-mail wsparcia technicznego Wykonawcy, zawarta w Załączniku nr 3 do Umowy następuje poprzez pisemne powiadomienie Zamawiającego i nie wymaga zmiany treści Umowy.

- 
4. Wsparcie realizowane przez pracownika wykonawcy, posiadającego odpowiednie przeszkolenie i wymagane przez producenta oprogramowania aktualny certyfikat autoryzowany przez producenta potwierdzający zaawansowaną wiedzę z zakresu usług wsparcia oraz usług serwisowych oprogramowania Trellix.

