

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiot zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest:
 - 1) odnowienie usługi wsparcia technicznego producenta dla Trellix Complete EndPoint Protection – Business – 1050 szt., na okres 12 miesięcy od dnia 26 maja 2026 r.;
 - 2) odnowienie subskrypcji Trellix MVISION TIE – 900 szt., na okres 12 miesięcy od dnia 26 maja 2026 r.;
 - 3) świadczenie Usługi wsparcia technicznego.
2. Usługa wsparcia technicznego, o której mowa w ust. 1 pkt 3 obejmuje wsparcie techniczne – telefoniczne, za pośrednictwem e-mail oraz zdalnego połączenia - w rozwiązywaniu ewentualnych problemów dotyczących oprogramowania w zakresie:
 - 1) instalacji i konfiguracji,
 - 2) interpretacji komunikatów o błędach,
 - 3) identyfikacji przyczyn nieprawidłowego działania,
 - 4) rozwiązywania zidentyfikowanych problemów,
 - 5) identyfikacji podstawowych procedur i funkcji w interfejsie,
 - 6) podstawowych wyjaśnień dotyczących definicji i założeń metod obliczeniowych oraz prezentacji wyników,
 - 7) identyfikacji procedur, które można użyć do określonego typu analizy,
 - 8) niejasnych przykładów zamieszczonych w dokumentacji, funkcji i procedur niewystarczająco udokumentowanych,
 - 9) pomocy w uruchamianiu procedur,
 - 10) informowanie Zamawiającego o nowych funkcjonalnościach, wykrytych błędach i podatnościach w systemie, wraz z informacją o sposobie ich usunięcia,

Usługę wsparcia technicznego Wykonawca zapewni w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 9:00 – 16:30, w wymiarze 10 (słownie: dziesięciu) godzin zegarowych w formie Wsparcia.

Usługa wsparcia będzie świadczona przez co najmniej jednego certyfikowanego inżyniera, który posiada przynajmniej jeden z następujących certyfikatów:

- 1) Certified Product Specialist: Endpoint Security;
- 2) Certified Product Specialist: ePolicy Orchestrator (ePO).