

Műszaki leírás Qradar SIEM rendszer szakértői támogatásához

Ajánlatkérő jelenleg a következő elemekből felépített SIEM rendszerrel rendelkezik:

Termékazonosító	Leírás	Darab
D1RNCLL	IBM QRadar Software Install License + SW Subscription & Support 12 Months	1
D1RADLL	IBM QRadar xx29 Appliance Appliance Install Appliance + Subscription and Support 12 Months	1
D1RANLL	IBM QRadar xx29 Appliance Appliance Install Initial Appliance Business Critical Service Upgrade 12 Months	1
D1RAPLL	IBM QRadar xx29 Appliance Appliance Install Initial Appliance Hard Drive Retention Service Upgrade 12 Months	1
D1RP3LL	IBM QRadar Event Capacity 2.5K Events Per Second License + SW Subscription & Support 12 Months	1
D10VQLL	IBM Security QRadar Vulnerability Manager Capacity Increase 1024 Install License + SW Subscription & Support 12 Months	1
D10VDLL	IBM QRadar Vulnerability Manager Standalone Software 60XX Install License + SW Subscription & Support 12 Months	1
D1RP3LL	IBM QRadar Event Capacity 2.5K Events Per Second License + SW Subscription & Support 12 Months	2
D1RQGLL	IBM QRadar Flows Capacity 25K Flows Per Minute License + SW Subscription & Support 12 Months	1
D1VRWLL	IBM QRadar Data Store Connection License + SW Subscription & Support 12 Months	1

D205MLL	IBM QRadar Appliance xx29-C Appliance Install Appliance + Subscription & Support 12 Months	1
D205PLL	IBM QRadar Appliance xx29-C Business Critical Service Upgrade Appliance Install 12 Months	1
D205QLL	IBM QRadar Appliance xx29-C Hard Drive Retention Service Upgrade Appliance Install License + SW Subscription & Support 12 Months	1
D1RSOLL	IBM QRadar High Availability Software Install License + SW Subscription & Support 12 Months	1

A fenti elemekből kialakított infrastruktúra üzemeltetés támogatására kérünk ajánlatot, 2020. december. 15 – 2021. április.30 közötti időszakra, az alábbiak szerint:

A Vállalkozóval szembeni szakmai elvárások:

- A rendszerhez kapcsolódóan a Szerződés időtartama alatt, szabadon felhasználható és lehívható szolgáltatási időkeret biztosítása havi 60 óra konzultációs óra keretéig. A szerződés teljes időtartama alatt összesen 270 óra (2020.12.15 – 2020.12.31 – 30 óra, 2021.01.01 – 2021.04.30 – 240 óra, azaz összesen 270 óra) hívható le, az egyes hónapokban fel nem használt munkaórák a szerződés utolsó napjáig használható fel.
- olyan szakemberek biztosítása, akik Megrendelő számára elsődleges műszaki kapcsolattartóként szolgálnak, folyamatosan friss információkkal rendelkeznek a rendszerről és ennek birtokában képesek hatékony hibaelhárítási és paraméterezési konzultációs szolgáltatást nyújtani,
- A Vállalkozó munkanapokon 09:00 órától 17:00 óráig telefonos és elektronikus hiba- és igénybejelentő csatornát biztosít a Megrendelő részére. A megrendelő köteles a hibákat és az igényeket elektronikus úton is bejelenteni a Vállalkozó felé. A bejelentés időpontja mindig az elektronikus csatornán megtett bejelentés időpontja. E-mail esetben a kiküldés időpontja a mérvadó.

Igénykezelés bejelentése esetén az igény teljesítésének időpontját a Vállalkozó és Megrendelő esetileg egyezteti.

Hibakezelés

A Vállalkozó a bejelentett hibákra garantált hibaelhárítást vállal a szolgáltatási időszámban az alábbiak szerint:

Hiba besorolása	Garantált megoldási idő	Hatás
Kritikus prioritású hiba	16 óra (2 munkanap)	a rendszer nem tudja ellátni a feladatát, fő funkciók nem működnek, a rendszer nem elérhető, nem működő képes
Normál prioritású hiba	40 óra (5 munkanap)	Normál prioritású hiba: a rendszer önmagában működő képes, ellátja a funkcióját, az üzleti folyamatok nem a normál működéssel - akár elkerülő megoldással – befejezhető. Pl. nem működik az e-mail értesítés.
Alacsony prioritású hiba	80 óra (10 munkanap)	Alacsony prioritású hiba: a rendszer önmagában működő képes, ellátja a funkcióját, az üzleti folyamatok a normál működés szerint befejezhetőek, egyéb nem alapfunkció vagy design hiba.

A Vállalkozó havi rendszerességgel SLA riportot készít, melyet a teljesítési igazolás részeként megküld a Megrendelő részére.
A Vállalkozó a szolgáltatási időszámban - munkanapokon 09:00 órától 17:00 óráig – havi 95%-os szolgáltatási szint teljesítését vállalja.

Felmerülő hiba esetén Vállalkozó Ajánlatkérő nevében eljár a Gyártó felé, támogatja Ajánlattevőt a felmerült hiba definiálásában, pontos leírásában és bejelentésében, segít a Gyártótól érkező kérések/kérdések teljesítésében, megválaszolásában.

Verzióváltások esetén az új szoftververzió képességeinek bemutatása Megrendelő számára, a verzióváltás tervezésében, előkészítésében tesztelésében és megvalósításában történő tanácsadói részvétel.

A szakértői konzultációs keret szolgáltatásai:

A rendszert üzemeltető és a rendszerben elemző szakemberek képzése, oktatása.

Általános hálózatbiztonsági és paraméterezési szaktanácsadás, konzultáció nyújtása.

Egyéb, a Megrendelő rendszerének jelenleg még nem látható műszaki, rendszerfejlesztési lehetőségeire javaslatok kidolgozása: szakértői támogatás, szaktanácsadás, konzultáció.