

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Zakup usługi wsparcia technicznego dla przełączników wraz z oprogramowaniem zarządzającym

2. **Nazwa:** Usługa wsparcia technicznego producenta Extreme Networks
3. **Nazwa usługi:**
- NBD AHR 17401; NBD AHR 16535; SOFTWARE SUPPORT NMS-ADV-10.
4. **Urządzenie zamawiającego:**

| Producent | Urządzenie/Oprogramowanie | Ilość |
|------------------|------------------------------|-------|
| Extreme Networks | X620-16x-Base | 2 |
| Extreme Networks | X440-G2-48p-10GE4 | 10 |
| Extreme Networks | NMS-ADV - 10 DEVICES/100 APS | 1 |

5. **Okres wsparcia:** 12 miesięcy.
6. **Rozpoczęcie/przedłużenie okresu wsparcia:** 5 Listopada 2022r.
7. **Co powinno zawierać wsparcie:**

Wymagane jest wsparcie techniczne producenta lub autoryzowanego partnera producenta, które w szczególności zawiera:

Dla przełączników:

- **Wymiana uszkodzonego urządzenia:**
– wymiana uszkodzonego lub wadliwego sprzętu na pozbawiony wad w trakcie trwania wsparcia technicznego w przypadku awarii - **w trybie NBD**.

Dla przełączników i oprogramowania

- **Usługi Online**
– 24x7 narzędzia online dostępne od producenta dla produktów
- **Aktualizacje oprogramowania**
– dostęp do aktualizacji software/firmware 24/7
- **Wsparcie techniczne:**
- wsparcie dla urządzenia przy rozwiązywaniu problemów 24x7
- **Dodatkowe narzędzia wsparcia:**
– dostęp do narzędzi udostępnianych w ramach wsparcia technicznego w celu sprawniejszego zgłaszania i rozwiązywania problemów.

Czasy odpowiedzi dla zgłoszeń serwisowych:

| Priorytet Zgłoszenia | Opis | Czas reakcji | Czas naprawy/fix/obejście |
|----------------------|---|--------------|---------------------------|
| C1 | Awaria mająca wpływ na sieć lub oprogramowanie powodująca niezdolność do funkcjonowania. | 15 Minut | 4 godziny |
| C2 | Awaria mającą wpływ na integralność sieci lub jej dysfunkcje. | 1 godzina | 1 dzień |
| C3 | Awaria nie wpływająca na działanie urządzeń/oprogramowania lub zapytanie o funkcjonalność | 8 godzin | 10 dni |

| | | | |
|---------|---|-----|---|
| C4 | Zgłoszenie o wprowadzenie nowych funkcji zmian poza dostępnymi dla rozwiązania. | - | - |
| AHR-NBD | Wymiana uszkodzonego urządzenia | NBD | |