**Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ) dla Części nr 1:**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest usługa odnowienia wsparcia technicznego producenta oraz licencji na okres 36 miesięcy dla systemów Extreme Networks: Extreme Management Center, Extreme Network Control i Extreme Campus Controller, posiadanych przez zamawiającego.

1. **Zakres usługi**:
2. **Wsparcie techniczne producenta** **systemów** – dostęp do aktualizacji znajdujących się na oficjalnych stronach internetowych (portalach serwisowych) producenta systemu oraz pomocy techników GTAC.
3. **Licencje systemów składowych -** dostarczenie niezbędnych licencji do poprawnego działania systemów wymienionych w pkt 3, oraz potrzebnych do obsługi elementów wymienionych w pkt 4.
4. **Aktualizacje systemowe, firmware i poprawki** – możliwość pobierania i instalacji najnowszych wersji oprogramowania oraz poprawek bezpieczeństwa dostarczanych przez producenta.
5. **Dostęp do dokumentacji i bazy wiedzy** – zapewnienie dostępu do oficjalnej dokumentacji oraz zasobów producenta.
6. **Dostęp do portalu zgłoszeń** – możliwość zgłaszania incydentów i problemów technicznych poprzez oficjalny portal wsparcia użytkownika producenta systemów.
7. **Elementy składowe objęte zamówieniem:**
8. **Extreme Management Center** (licencja NMS-250-A250-UG, kontrakt 5-01109763);
9. **Extreme Access Control Engine** (NAC-V-20) – 2 szt.;
10. **Extreme Campus Controller** (XCC-ACT-V5-VT, kontrakt 5-01516087);
11. **Extreme Analytics** (oparty o licencjęNMS-250-A250-UG);
12. **Licencje dostępowe systemu Extreme NAC dla 1500 urządzeń końcowych;**
13. **Elementy obsługiwane przez systemy:**
14. Przełączniki Extreme Networks - 80 szt.
15. Przełączniki Enterasys – 10 szt.
16. Przełączniki Cisco – 10 szt.
17. Access Pointy Extreme Networks – 45 szt.
18. 1500 urządzeń końcowych (telefony, komputery)
19. **Czas trwania usługi**

Usługa wsparcia technicznego i licencji musi zostać odnowiona na **36 miesięcy** od daty uruchomienia przez Zamawiającego na portalu producenta, dla każdego z systemów składowych.

1. **Wymagania dotyczące realizacji**
2. Usługi muszą być świadczone zgodnie z zasadami określonymi przez producenta systemów wymienionych w punkcie 3 oraz obejmować swoim zakresem obsługę urządzeń wymienionych w punkcie 4.
3. Wsparcie techniczne musi być dostępne w godzinach i na zasadach przewidzianych dla poziomu PartnerWorks Plus (PWP).
4. Wykonawca dostarczy zamawiającemu potwierdzenie odnowienia wsparcia technicznego w formie dokumentu od producenta.
5. Dostarczone licencje dla systemu składowego Extreme Access Control Engine muszą być przewidziane dla minimum 1500 urządzeń klienckich/końcowych, łączących się z siecią Zamawiającego oraz umożliwiać pracę systemu w trybie failover.
6. Zamawiający musi mieć zapewniony dostęp do portalu zgłoszeń producenta oraz możliwość pobierania wszystkich dostępnych aktualizacji oprogramowania.

**Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ) dla Części nr 2:**

**1. Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest usługa odnowienia wsparcia technicznego producenta dla systemu SecureVisio na okres **12 miesięcy** (numer licencji: SV/PROD/2024/09/WMCNT), posiadanego przez Zamawiającego.

**2. Zakres usługi**

Usługa obejmuje:

1. **Wsparcie techniczne producenta** – usuwanie awarii, błędów i usterek w funkcjonowaniu Systemu w określonym czasie zgodnie z zapisami punktu 5 oraz zgodnie z przeznaczeniem i przywróceniem stanu sprzed nieprawidłowości.
2. **Aktualizacje i poprawki** – udzielenia Zamawiającemu dostępu do bieżących aktualizacji systemu SecureVisio.
3. **Dostęp do dokumentacji i bazy wiedzy** – zapewnienie dostępu do oficjalnej dokumentacji oraz zasobów producenta.
4. **Możliwość pobierania aktualizacji** – dostęp do wszystkich aktualizacji oprogramowania za pośrednictwem strony internetowej producenta.
5. **Dostęp do portalu zgłoszeń** – możliwość zgłaszania incydentów i problemów technicznych poprzez oficjalny portal wsparcia producenta.

**3. Liczba objętych urządzeń**

Odnowienie wsparcia technicznego dotyczy posiadanego przez Zamawiającego systemu:

1. **SecureVisio (numer licencji: SV/PROD/2024/09/WMCNT)**

**4. Czas trwania usługi**

Usługa musi zostać odnowiona na okres **12 miesięcy** od daty wygaśnięcia ostatniego obowiązującego wsparcia.

**5. Wymagania dotyczące realizacji**

1. Wsparcie techniczne realizowane przez producenta Systemu SecureVisio, zakłada pomoc techniczną w zakresie zgłoszeń, związanych z wykrytymi przez Zamawiającego awariami, błędami lub usterkami oraz dostęp do nowych wersji oprogramowania a także pakietów z poprawkami.
2. Usługa wsparcia będzie świadczona w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 i obejmuje usunięcie awarii/błędu/usterki w sposób umożliwiający funkcjonowanie Systemu, bądź jego elementu, zgodnie z przeznaczeniem oraz przywrócenie stanu sprzed awarii. Zgłoszenia w godz. 16.00 – 8.00 oraz zgłoszenia w soboty, dni świąteczne (ustawowo wolne od pracy) traktowane będą jako zgłoszone o godzinie 8.00, pierwszego dnia roboczego następującego po tym terminie.
3. Wykonawca dostarczy zamawiającemu potwierdzenie odnowienia wsparcia technicznego w formie dokumentu od producenta.
4. Zamawiający musi mieć zapewniony dostęp do portalu zgłoszeń producenta oraz możliwość pobierania wszystkich dostępnych aktualizacji oprogramowania.

Kategorie nieprawidłowości działania Systemu SecureVisio zostały rozpisane w poniższej tabeli. Zamawiający będzie zgłaszał awarie, błędy lub usterki w działaniu Systemu SecureVisio podając kwalifikację zgłoszenia jako awaria, błąd lub usterka. Zamawiający wymaga aby w terminie 24 godzin roboczych od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego awarii, błędu lub usterki otrzymania potwierdzenia przyjęcia przedmiotowego zgłoszenia w systemie zgłoszeniowym.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategoria Błędu/ Priorytet | Czas reakcji | Czas realizacji |
| Awaria | 2h | 2h |
| Błąd | 4h | 5h |
| Usterka | 6h | 8h |