

Załącznik nr 4 do Umowy z dnia

Pojęcia.

Błąd - właściwość Urządzenia powodująca jego nieprawidłowe działanie;

Obejście – tymczasowe rozwiązanie problemu nieprawidłowego działania. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wydzierżawiającego od obowiązku przywrócenia poprawnego działania Urządzenia i nie może powodować utraty funkcjonalności Urządzenia;

Poprawne działanie urządzenia – zgodność zachowań i funkcjonalności Urządzenia z jego parametrami i konfiguracją, określonymi w Zapytaniu ofertowym oraz dokumentacją producenta;

Kategorie awarii:

- 1) Awaria Krytyczna - nieprawidłowe działanie Urządzenia powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z urządzenia, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje.

Awarie krytyczne:

- niemożność uruchomienia urządzenia,
- niedostępność urządzenia z poziomu sieci LAN lub poprzez intrerface zarządzania, brak dostępu do interface Urządzenia,
- brak możliwości zalogowania się do Urządzenia,
- brak odczytu/zapisu danych do urządzenia, utrata danych w całości lub części lub ich spójności,
- niedostępność krytycznych funkcji Urządzenia,
- spadek wydajności Urządzenia, uniemożliwiający jego poprawne działanie.

- 2) Awaria Poważna (Niesprawność) – nieprawidłowe działanie Urządzenia powodujące ograniczenie korzystania z Urządzenia przy zachowaniu spełniania przez Urządzenie jego podstawowych funkcji. Dla tego błędu istnieje obejście, utrudniające korzystanie z Urządzenia.

Awaria Poważna:

- istnieje dostęp do Urządzenia, lecz nie można uzyskać dostępu do interface,
- można korzystać z krytycznych funkcji Urządzenia, lecz występują Błędy,
- nie można korzystać z niekrytycznych funkcji Urządzenia,
- utrata części lub całości niekrytycznych danych Urządzenia,
- spadek wydajności Urządzenia, utrudniający i/lub wydłużający znacznie komunikację w sieci i dostęp do Internetu w stosunku do wydajności, jaka występowała przed wystąpieniem Awarii;

- 3) Awaria Niskiej Kategorii - Usterka – nieprawidłowe działanie Urządzenia niepowodujące ograniczenia korzystania z Urządzenia.

Awarie Niskiej Kategorii:

- nieprawidłowe działanie niekrytycznych funkcji Urządzenia;