**Załącznik nr 2 do SWZ Opis przedmiotu zamówienia**

**Część II Odnowienie wsparcia F5**

1. Przedmiotem postępowania jest objęcie Usługą Wsparcia Technicznego posiadanych przez Zamawiającego licencji:
   1. BIG-IP Virtual Edition: Local Traffic Manager (S/N: ZJIBBVWN)
   2. BIG-IP ASM (S/N: ZSOXCHQP)
2. Zamawiający wymaga aby Usługa Wsparcia Technicznego realizowana była przez producenta lub autoryzowanego partnera producenta na bazie pakietów serwisowych producenta.
3. Zamawiający wymaga aby Usługa Wsparcia Technicznego zapewniała:
   1. bezpłatny dostęp do pomocy technicznej, w tym diagnozę oraz asystę techniczną inżyniera,
   2. dostęp do zasobów producenta: dokumentacji technicznej, internetowej bazy wiedzy,
   3. dostęp do bazy oprogramowania, aktualizacji oraz dokumentacji aktualizacji,
4. Zamawiający wymaga aby Wykonawca dostarczył informacje o Usłudze Wsparcia Technicznego – opis usługi, procedurę zgłaszania awarii, dostępne kanały komunikacyjne.
5. Zamawiający wymaga aby w ramach Usługi Wsparcia Technicznego Wykonawca zapewnił możliwość zgłaszania awarii od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00, przez cały okres obowiązywania umowy.
6. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń za pośrednictwem przynajmniej 2 kanałów komunikacyjnych.
7. Zamawiający wymaga aby Wykonawca zapewnił Czas Reakcji liczony do 1 godziny od zgłoszenia.
8. Okres świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego przez 12 miesięcy liczone od daty podpisania protokołu odbioru.