**Załącznik nr 1** do Zapytania ofertowego – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi wsparcia technicznego dla dwóch systemów zabezpieczenia aplikacji WWW i urządzeń F5 Networks BIG-IP 3900 (sn: f5‑kpkg-atjz oraz f5-kjvm-ettu).

1. Termin świadczenie usługi wsparcia technicznego liczony jest od dnia **16 grudnia 2015 r.** do dnia **15 grudnia 2016 r.**
2. Usługa wsparcia musi być świadczona w oparciu o wsparcie producenta dla w/w urządzeń.
3. Wykonawca zapewniprawo do aktualizacji oprogramowania wbudowanego (firmware) co najmniej do dnia 15 grudnia 2016 r.
4. Wykonawca zapewni dostęp do poprawek i nowych wersji oprogramowania co najmniej do dnia 15 grudnia 2016 r.
5. Zgłaszanie awarii dokonywane będzie pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną w trybie 5x10 (zgłaszanie awarii możliwe jest przez 10 godzin na dobę przez 5 dni w tygodniu, w godzinach pracy Zamawiającego).
6. W przypadku awarii krytycznych, czyli takich, które powodują, iż posiadany sprzęt przestał funkcjonować, bądź też jego podstawowe funkcje nie mogą być poprawnie pełnione czas reakcji na zgłoszoną awarię to 1 godzina licząc od czasu otrzymania zgłoszenia.
7. W przypadku awarii wysokiego poziomu, czyli takich, które częściowo ograniczają urządzenie i jego możliwości, jednak urządzenie poprawnie pełni podstawowe funkcje czas reakcji na zgłoszenie to 4 godziny licząc od czasu otrzymania zgłoszenia.
8. W przypadku awarii średniego poziomu, czyli takich, które osłabiają parametry funkcjonowania urządzenia, jednak urządzenie poprawnie pełni podstawowe funkcje czas reakcji na zgłoszenie to 8 godzin licząc od czasu otrzymania zgłoszenia.
9. W przypadku pozostałych zgłoszeń, czyli zgłoszeń dotyczących awarii sprzętu, bądź też nieprawidłowego funkcjonowania oprogramowania, nie mających wpływu na poprawne funkcjonowanie urządzenia oraz oprogramowania na nim zainstalowanego czas reakcji na zgłoszenie to nie później niż następny dzień roboczy licząc od czasu otrzymania zgłoszenia.
10. Usunięcie awarii krytycznej oraz wysokiego poziomu lub wykonanie obejścia błędu nastąpi w czasie 2 dni roboczych od dokonania zgłoszenia.
11. W przypadku wystąpienia skomplikowanej usterki systemowej czas naprawy będzie uzgodniony między Zamawiającym a Wykonawcą oraz będzie uzależniony od dostępności wsparcia serwisowego producenta.
12. Usunięcie pozostałych błędów i usterek nastąpi w ciągu 5 dni roboczych od dokonania zgłoszenia.
13. Uszkodzony sprzęt zostanie wymieniony na nowy następnego dnia roboczego po identyfikacji usterki. Wymiana obejmuje także instalację oraz konfiguracje dostarczonego sprzętu.
14. W przypadku wymiany uszkodzonego sprzętu wszelkie koszty z tym związane ponosi Wykonawca.
15. Naprawa sprzętu będzie się odbywała w miejscu jego instalacji, w siedzibie Zamawiającego, chyba, że usunięcie wad w ten sposób nie będzie możliwe.
16. Jeśli naprawa w siedzibie Zamawiającego nie będzie możliwa Wykonawca odbierze sprzęt i dostarczy go do miejsca naprawy, koszty transportu pokrywa Wykonawca.
17. W ramach wsparcia Wykonawca będzie realizował konsultacje techniczne.
18. Konsultacje techniczne będą realizowane drogą telefoniczną i elektroniczną. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca zobowiązuje się do realizowania konsultacji technicznych w siedzibie Zamawiającego.
19. Konsultacje będą obejmować: udzielanie wyjaśnień, prace instalacyjne, konfiguracyjne, instruktaż, opracowywanie opinii na temat wykorzystania i rozbudowy przedmiotu zamówienia, wydawanie opinii na temat zamówień wykonanych przez innych wykonawców związanych z przedmiotem zamówienia.
20. Wymiar świadczonej konsultacji technicznej nie przekroczy 24 godzin roboczych w trakcie obowiązywania gwarancji.
21. Wykonawca, w trakcie ostatnich trzech miesięcy obowiązywania wsparcia, zweryfikuje dostępność nowych poprawek/aktualizacji oprogramowania urządzeń. Jeśli dostępne będą nowe zalecane przez producenta poprawki/aktualizacje, Wykonawca nieodpłatnie dokona ich instalacji i konfiguracji w trybie i terminie ustalonym z Zamawiającym.