**Opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest zakup przedłużenia usługi wsparcia dla dwóch urządzeń BIG-IP r5600 o nr seryjnych **f5-foyl-qzti** i **f5-lbcs-chnce**  uruchomionych w klastrze HA oraz wsparcie dla 4 szt. F5 LAB na okres 3 lat. Obecne wsparcie kończy się 12.06.2026.

Parametry szczegółowe dla wsparcia wg nazewnictwa producenta:

BIG-IP r5600:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Service SKU** | **Description** | **Product SKU** | **S/N Parent ID** | **Serial No** | **Expiry Date** |
| F5-SVC-RMA-OPT | RMA Removable Hard Drive and Compact Flash Card Fee (per unit) | F5-BIG-LTM-R5600 | ZTPJKAAG | f5-foyl-qzti | 12-Jun-2026 |
| F5-SVC-RMA-OPT | RMA Removable Hard Drive and Compact Flash Card Fee (per unit) | F5-BIG-LTM-R5600 | ZJGJUQNX | f5-lbcs-chnc | 12-Jun-2026 |
| F5-SVC-BIG-PRE-PST | Partner Support Premium for BIG-IP (24x7) | F5-BIG-LTM-R5600 | ZTPJKAAG | f5-foyl-qzti | 12-Jun-2026 |
| F5-SVC-BIG-PRE-PST | Partner Support Premium for BIG-IP (24x7) | F5-BIG-LTM-R5600 | ZJGJUQNX | f5-lbcs-chnc | 12-Jun-2026 |
| F5-SVC-BIG-RMA-2 | Next-Business-Day Hardware Replacement Service (RMA) for BIG-IP | F5-BIG-LTM-R5600 | ZJGJUQNX | f5-lbcs-chnc | 12-Jun-2026 |
| F5-SVC-BIG-RMA-2 | Next-Business-Day Hardware Replacement Service (RMA) for BIG-IP | F5-BIG-LTM-R5600 | ZTPJKAAG | f5-foyl-qzti | 12-Jun-2026 |

F5-LAB

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Service SKU e SKU** | **Description** | **Product SKU** | **S/N Parent ID** | **Serial No** | **Expiry Date** |
| F5-BIG-VE-LAB-V18 |  | F5-SVC-BIG-VE+STDL13 | ZOJCTLNA | n/a | 12-Jun-2026 |
| F5-BIG-VE-LAB-V18 |  | F5-SVC-BIG-VE+STDL13 | ZLTVUWXL | n/a | 12-Jun-2026 |
| F5-BIG-VE-LAB-V18 |  | F5-SVC-BIG-VE+STDL13 | ZDYVXPTN | n/a | 12-Jun-2026 |
| F5-BIG-VE-LAB-V18 |  | F5-SVC-BIG-VE+STDL13 | ZWDTDPBN | n/a | 12-Jun-2026 |

**Warunki konsultacji techniczne**

1. W ramach Usługi Wsparcia Wykonawca zapewni Zamawiającemu 200 godzin konsultacji technicznych w zakresie problemów dotyczących Sprzętu IT lub Oprogramowania. Konsultacje będą obejmowały analizy, audyty, rekomendacje oraz bieżące prace administracyjne i wszelkiego rodzaju prace rekonfiguracyjne i optymalizujące działanie Sprzętu IT lub Oprogramowania, jak również pomoc przy pracach technicznych przeprowadzanych przez Zamawiającego w CPD/ROPD. Konsultacje będą świadczone w języku polskim, drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej lub komunikatora wskazanego przez Zamawiającego (np. MS Teams) lub telefoniczną pod numerem telefonu……. lub w siedzibie Zamawiającego. Czas dojazdu Wykonawcy nie będzie wliczony jako wykorzystanie dostępnej puli godzin. Zamawiający gwarantuje wykorzystanie w okresie obowiązywania umowy minimum 50 godzin konsultacji technicznych, o których mowa w zdaniu pierwszym.

2. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia konsultacyjne od poniedziałku do piątku, w godzinach od 9:00-16:00, na adres poczty elektronicznej ……………. Przyjęcie zgłoszenia zostanie przez Wykonawcę potwierdzone (drogą elektroniczną na adresy email pracowników Zamawiającego, wskazanych w Umowie) w ciągu 24 godzin od otrzymania zgłoszenia. Niepotwierdzenie zgłoszenia w powyższym terminie Zamawiający uznaje za przyjęcie zgłoszenia. O każdej zmianie adresu lub numeru telefonu wskazanego powyżej, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić na piśmie Zamawiającego. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie wymaga zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu, a jedynie poinformowania drugiej Strony o zmianie.

3. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego rozwiązywania problemów zgłaszanych w trakcie konsultacji, nie później jednak niż w terminie 48 godzin od zgłoszenia problemu przez Zamawiającego. Upoważnieni przedstawiciele Stron mogą uzgodnić inne terminy realizacji konsultacji, przy uwzględnieniu specyfiki zgłaszanego problemu.

4. Na koniec każdego kwartału Wykonawca dostarczy Protokół odbioru Usługi Wsparcia ze zgłoszonych i przeprowadzonych konsultacji, którego wzór został określony w Załączniku nr 5 do Umowy.