

GARSO ĮRAŠYMO, STENOGRAFAVIMO IR ARCHYVAVIMO PROGRAMINĖS ĮRANGOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. Lietuvos teismų informacinės sistemos (toliau – LITEKO) infrastruktūroje garso įrašymui, stenografavimui ir archyvavimui naudojama programinė įranga SRS Femida ir SRS Femida PRO (toliau kartu – Įranga). Nacionalinė teismų administracija (toliau – Administracija), kaip LITEKO valdytoja ir tvarkytoja, šiuo pirkimu siekia įsigyti Įrangos, naudojamos Lietuvos Respublikos teismuose (toliau – teismai), priežiūros paslaugas (toliau – Paslaugos), teikiamas nuo viešojo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos iki visiško valandų išnaudojimo, bet ne ilgiau kaip 3 (tris) mėnesius su galimybe Paslaugų teikimo terminą pratęsti dar 1 (vieną) mėnesį.

Šioje techninėje specifikacijoje vartojamas terminas „teismai“ suprantamas taip, kaip yra apibrėžtas galiojančiuose Lietuvos Respublikos įstatymuose.

2. Siekiamas įsigyti Paslaugas sudaro šios techninės specifikacijos 1 lentelėje nurodytos paslaugos.

1 lentelė.

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Maksimalus kiekis
1.	1.1. Klasifikatorių taisymai pagal Administracijos pateiktus reikalavimus; 1.2. šablonų koregavimas pagal Administracijos pateiktus pavyzdžius; 1.3. vartotojų konsultavimas Įrangos naudojimo klausimais; 1.4. Įrangos klaidų / gedimų pataisymai; 1.5. Įrangos naudotojų ir administratorių vadovų patikslinimas ir (ar) papildymas.	val.	100

3. Paslaugų teikimo tvarka.

3.1. Tiekėjas Paslaugų teikimui turi turėti darbo dienomis ir darbo valandomis (nuo 7.00 iki 18.00 valandos) veikiančią pagalbos tarnybą (angl. *Service desk*), į kurią Administracijos ir teismų atsakingi asmenys turėtų galimybę kreiptis – pateikti užsakymus, el. paštu (nustatytu vieningu pagalbos elektroninio pašto adresu) ar fiksuoto arba mobilaus ryšio telefonu. Tiekėjo pagalbos tarnyboje turi būti komunikuojama lietuvių kalba.

3.2. Tiekėjo pagalbos tarnyba turi užtikrinti reakcijos laikų fiksavimą nepriklausomai nuo kreipinio tipo, t. y. neatsižvelgiant į tai, ar būtų kreipiamasi el. paštu ar telefonu.

3.3. Tiekėjo pagalbos tarnyboje turi būti fiksuojama kas kreipėsi, kada kreipėsi, kreipimosi turinys ir atsakymo/išsprendimo laikas.

3.4. Užsakymų pateikimas:

3.4.2. Šios techninės specifikacijos 1 lentelėje numatytos paslaugos teikiamos pagal Administracijos ir (ar) teismų užsakymus.

3.5. Reakcijos laikas – tai laikas nuo momento, kai Administracija (ar teismas) pateikia Tiekėjui užsakymą, iki laiko momento, kai Tiekėjas realiai pradeda užsakymo vykdymą, prieš tai patvirtinęs informacijos apie užsakymą gavimą.

3.6. Užsakymo įvykdymo laikas – tai laikas nuo momento, kai baigėsi reakcijos laikas, iki momento, kai užsakymas atliktas (pvz., Įranga atstatyta į būseną, buvusią prieš incidentą, klaida ištaisyta, kt.) ir užsakymo įvykdymo faktas užfiksuotas informuojant Administraciją (ar teismą).

3.7. Reakcijos laikas ir užsakymo įvykdymo laikas priklauso nuo užsakymo tipo, kuris nustatomas pagal užsakymo įtaką (svarbą) teismų veiklai ir užsakymo įtakotą naudotojų skaičių bei atitinkamo užsakymo (problemos, incidento ar kt.) pasikartojimo dažnį.

3.8. Užsakymų tipai:

3.8.1. Kritiniai - visiškas arba dalinis Įrangos darbo sutrikimas, kai Įranga nebeatlieka tų funkcijų, kurias atlikdavo iki sutrinkant darbui;

3.8.2. Svarbūs - kai neveikia arba klaidingai veikia Įrangos komponentas, kritiškai neįtakojantis teisės aktuose nustatytų veiklos procesų, bet įtakojantis papildomus veiklos procesus ir nėra kitų problemos sprendimo galimybių;

3.8.3. Maži - nereikalaujantys skubaus sprendimo sutrikimai ir (ar) yra nesudėtingi laikini sutrikimų sprendimo būdai.

3.9. Užsakymo tipą nurodo užsakymą pateikęs asmuo (Administracijos ar teismo atsakingas darbuotojas). Jeigu užsakymą registruojantis Tiekėjo atsakingas darbuotojas nepritaria nurodytam užsakymo tipui, užsakymo tipas Tiekėjo ir Administracijos atsakingiems asmenims bendradarbiaujant tarpusavyje gali būti perkvalifikuojamas į kito tipo užsakymą.

3.10. Kiekvienai šios techninės specifikacijos 1 lentelėje numatytai paslaugai suteikti nustatomas reakcijos laikas ir laikas, skirtas užsakymui įvykdyti, yra nurodyti šios techninės specifikacijos 2 lentelėje. Laikas nurodomas darbo valandomis, darbo dienomis nuo 7.00 iki 18.00.

2 lentelė.

Užsakymo tipas	Reakcija	Užsakymo įvykdymo laikas
Kritinis	Iki 1 val.	Per 5 val.
Svarbus	Iki 3 val.	Per 8 val.
Mažas	Iki 2 darbo dienų	Per 10 darbo dienų

3.11. Į užsakymo įvykdymo laiką neįskaičiuojamas laikas, kai Tiekėjas negali vykdyti užsakymo dėl ne nuo Tiekėjo priklausančių aplinkybių, pvz., Administracijos, kitų tiekėjų vykdomų darbų. Apie tokias aplinkybes Tiekėjas turi nedelsiant raštu informuoti Administraciją.

3.12. Jeigu tam tikros paslaugos neįmanoma suteikti per nustatytą užsakymo įvykdymo laiką, Tiekėjas privalo raštu apie tai informuoti Administraciją, pateikti ir suderinti su ja užsakymo įvykdymo planą ir naują užsakymo įvykdymo terminą.

3.13. Tiekėjo pagrįstas prašymas pratęsti užsakymo vykdymo terminą gali būti teikiamas ne daugiau kaip 2 kartus. Tiekėjui pateikus Administracijai prašymą trečią kartą pratęsti terminą – bus traktuojamas kaip termino nesilaikymas. Prašymas pratęsti terminą turi būti pateikiamas iki pasibaigiant nustatytam užsakymo įvykdymo terminui. Nepateikus

prašymo pratęsti užsakymo įvykdymo terminą iki jo pabaigos, laikoma, kad užsakymo įvykdymas vėluoja.

3.14. Tiekėjui dėl savo kaltės nesilaikant nustatytų reakcijos bei užsakymo įvykdymo terminų arba naujai suderintų užsakymo įvykdymo laikų, bus skaičiuojami delspinigiai:

3.14.1. esant kritiniam užsakymui – 10 Eur už kiekvieną darbo valandą;

3.14.2. esant svarbiam užsakymui – 4 Eur už kiekvieną darbo valandą;

3.14.3. esant mažam užsakymui – 8 Eur už kiekvieną darbo dieną.

3.15. Jeigu užsakymo įvykdymo terminas pratęsiamas dėl ne nuo Tiekėjo priklausančių aplinkybių, pvz., Administracijos ar trečiųjų šalių atliekamų veiksmų, jam negalioja sąlygos, numatytos 3.14 papunktyje.

3.16. Įvykdęs užsakymą apie tai Tiekėjas informuoja Administraciją ar teismą, kuris pateikė užsakymą, elektroniniu paštu.

3.17. Tiekėjas pagal poreikį teikia konsultacijas telefonu ir elektroniniu paštu. Konsultacijos teikiamos lietuvių kalba, Administracijos ir Lietuvos teismų darbo valandomis, t. y. nuo 7.00 iki 18.00 valandos.

4. Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdant Sutartį, įskaitant autorines ir kitas intelektinės ar pramoninės nuosavybės teises, yra Administracijos nuosavybė.

5. Paslaugų apimtys.

5.1. Už kiekvieną tinkamai ir faktiškai suteiktos Paslaugos teikimo valandą mokamas valandinis įkainis. Į Paslaugų bendrą kainą įskaitoma faktiškai suteiktos Paslaugos suma, visi mokesčiai ir rinkliavos bei kitos išlaidos, susijusios su teikiamomis paslaugomis.

5.2. Užsakovui ir Teikėjui pasirašant suteiktų Paslaugų rezultatų perdavimo-priėmimo aktą, Teikėjas turi pateikti Užsakovui PVM sąskaitą faktūrą už praėjusį mėnesį faktiškai ir tinkamai suteiktas Paslaugas. Paslaugų rezultatų perdavimo-priėmimo akte turi būti įskaityti visi delspinigiai ir (ar) baudos, jei tokios buvo taikytos.

6. Paslaugų, nurodytų šios techninės specifikacijos 1 lentelėje, teikimas apima įrangą, nurodytą šios techninės specifikacijos 3 lentelėje ir garso įrašo saugojimo serverius bei centrinį garso saugojimo serverį.

3 lentelė. Teismo posėdžių salių, kuriose įdiegta SRS Femida įrangą, skaičius pagal teismus.

Eilės Nr.	Teismo pavadinimas	Teismo salių skaičius, kuriose įdiegta garso įrašymo ir prarokolavimo programinė įrangą
1.	Lietuvos Aukščiausias teismas	4
2.	Lietuvos apeliacinis teismas	5
3.	Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas	3
4.	Vilniaus apygardos teismas	10
5.	Kauno apygardos teismas	16
6.	Klaipėdos apygardos teismas	8
7.	Panevėžio apygardos teismas	8
8.	Šiaulių apygardos teismas	8
9.	Alytaus apylinkės teismo Alytaus rūmai	11
10.	Alytaus apylinkės teismo Druskininkų rūmai	2

11.	Alytaus apylinkės teismo Lazdijų rūmai	4
12.	Alytaus apylinkės teismo Prienų rūmai	2
13.	Alytaus apylinkės teismo Varėnos rūmai	4
14.	Kauno apylinkės teismo Jonavos rūmai	4
15.	Kauno apylinkės teismo Kauno rūmai	45
16.	Kauno apylinkės teismo Kaišiadorių rūmai	5
17.	Kauno apylinkės teismo Kėdainių rūmai	6
18.	Klaipėdos apylinkės teismo Klaipėdos miesto rūmai	21
19.	Klaipėdos apylinkės teismo Klaipėdos rajono rūmai	3
20.	Marijampolės apylinkės teismo Jurbarko rūmai	3
21.	Marijampolės apylinkės teismo Marijampolės rūmai	12
22.	Marijampolės apylinkės teismo Šakių rūmai	3
23.	Marijampolės apylinkės teismo Vilkaviškio rūmai	5
24.	Panevėžio apylinkės teismo Biržų rūmai	2
25.	Panevėžio apylinkės teismo Kupiškio rūmai	2
26.	Panevėžio apylinkės teismo Panevėžio rūmai	6
27.	Panevėžio apylinkės teismo Pasvalio rūmai	2
28.	Panevėžio apylinkės teismo Rokiškio rūmai	4
29.	Plungės apylinkės teismo Kretingos rūmai	2
30.	Plungės apylinkės teismo Palangos rūmai	2
31.	Plungės apylinkės teismo Plungės rūmai	4
32.	Plungės apylinkės teismo Skuodo rūmai	3
33.	Šiaulių apylinkės teismo Joniškio rūmai	3
34.	Šiaulių apylinkės teismo Kelmės rūmai	3
35.	Šiaulių apylinkės teismo Pakruojo rūmai	2
36.	Šiaulių apylinkės teismo Radviliškio rūmai	4
37.	Šiaulių apylinkės teismo Raseinių rūmai	3
38.	Šiaulių apylinkės teismo Šiaulių rūmai	24
39.	Tauragės apylinkės teismo Šilalės rūmai	3
40.	Tauragės apylinkės teismo Šilutės rūmai	3
41.	Tauragės apylinkės teismo Tauragės rūmai	6
42.	Telšių apylinkės teismo Akmenės rūmai	2
43.	Telšių apylinkės teismo Mažeikių rūmai	5
44.	Telšių apylinkės teismo Telšių rūmai	3
45.	Utenos apylinkės teismo Ankykščių rūmai	2
46.	Utenos apylinkės teismo Ignalinos rūmai	2
47.	Utenos apylinkės teismo Molėtų rūmai	3
48.	Utenos apylinkės teismo Utenos rūmai	5
49.	Utenos apylinkės teismo Visagino rūmai	3
50.	Utenos apylinkės teismo Zarasų rūmai	3
51.	Vilniaus miesto apylinkės teismas	63
52.	Vilniaus regiono apylinkės teismo Šalčininkų rūmai	4
53.	Vilniaus regiono apylinkės teismo Širvintų rūmai	3
54.	Vilniaus regiono apylinkės teismo Švenčionių rūmai	3
55.	Vilniaus regiono apylinkės teismo Trakų rūmai	7

56.	Vilniaus regiono apylinkės teismo Ukmergės rūmai	3
57.	Vilniaus regiono apylinkės teismo Vilniaus rajono rūmai	6
58.	Vilniaus apygardos administracinis teismas	8
59.	Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmai	5
60.	Regionų apygardos administracinio teismo Klaipėdos rūmai	3
61.	Regionų apygardos administracinio teismo Panevėžio rūmai	2
62.	Regionų apygardos administracinio teismo Šiaulių rūmai	2

ŠALIŲ REKVIZITAI

PASLAUGŲ GAVĖJAS

Nacionalinė teismų administracija
Juridinio asmens kodas 188724424

Direktorės pavaduotoja

Lina Griškevič

A.V.

PASLAUGŲ TEIKĖJAS

UAB „Konferenta“
Juridinio asmens kodas 301503833

Generalinis direktorius

Petras Paulikas

A.V.