

PREKIŲ VIEŠOJO PIRKIMO – PARDAVIMO

SUTARTIS

2015 m. spalio 9 d. Nr. SP-372
Vilnius

Specialiosios sutarties sąlygos

Akinė bendrovė „Lietuvos geležinkeliai“, juridinio asmens kodas 110053842, atstovaujama generalinio direktoriaus Stasio Dailidkos, veikiančio pagal bendrovės įstatus, (toliau – Pirkėjas), ir UAB „Marval Baltic“, juridinio asmens kodas 303357544, atstovaujama generalinės direktorės Vilmos Domaševičienės, veikiančios pagal įmonės įstatus (toliau – Tiekėjas), toliau kartu vadinami „Šalimis“, o kiekvienas atskirai – „Šalimi“, sudarė šią prekių pirkimo-pardavimo sutartį, toliau vadinamą „Sutartimi“, ir susitarė dėl toliau išvardintų sąlygų:

1. Sutarties dalykas

1.1. Sutarties dalykas – **Eksplloatuojamos IT sistemų priežiūros darbo optimizavimo bei kokybės užtikrinimo sistemos atnaujinimo licencijų su lydinčiomis diegimo paslaugomis** (toliau – Prekė) **pirkimas** (*Techninė specifikacija pateikiama Sutarties specialiųjų sąlygų priede Nr. 1.*). Prekės pavadinimas, kiekis, kaina nurodyta šio punkto 1 lentelėje:

1 lentelė

Prekės pavadinimas	Kiekis	Mato vnt.	Komplekto kaina EUR, neįskaitant PVM
Eksplloatuojamos IT sistemų priežiūros darbo optimizavimo bei kokybės užtikrinimo sistemos atnaujinimo licencijos su lydinčiomis diegimo paslaugomis	1	Kompl.	96777,17
Sutarties kaina, neįskaitant PVM:			96777,17
PVM proc.:			20323,21
Bendra Sutarties kaina, įskaitant PVM:			117100,38

1.2. Prekė turi būti patiekta ir įdiegta adresu: AB „Lietuvos geležinkeliai“ Informacinių technologijų centras, Mindaugo g. 12, Vilnius.

1.3. Tiekėjas įsipareigoja patiekti ir įdiegti Pirkėjui Sutarties specialiųjų sąlygų priede Nr. 1 nurodytą Prekę, atitinkančią nurodytą pavadinimą, kiekį ir kainą Pirkėjui savo lėšomis. Pirkėjas įsipareigoja priimti tinkamai ir laiku patiektą ir įdiegtą Prekę ir sumokėti Tiekėjui už priimtą ir tinkamai įdiegtą Prekę Sutartyje numatytą kainą Sutartyje numatytomis sąlygomis ir terminais.

2. Sutarties kaina ir mokėjimo sąlygos

2.1. Sutarties kaina:

Sutarties kaina, neįskaitant PVM yra 96777,17 Eur (*devyniasdešimt šeši tūkstančiai septyni šimtai septyniasdešimt septyni eurai, 17 ct*),

PVM yra 20323,21 Eur (*dvidešimt tūkstančių trys šimtai dvidešimt trys eurai, 21 ct*),

Bendra Sutarties kaina, įskaitant PVM yra 117 100,38 (*vienas šimtas septyniolika tūkstančių vienas šimtas eurų, 38 ct*).

1

2.2. Į Sutarties kainą yra įskaičiuoti visi mokesčiai ir rinkliavos taikomi Prekei Lietuvoje, įskaitant, bet neapsiribojant bet kokius maito mokesčius, ir rinkliavas, transportavimo išlaidas iki Pirkėjo.

2.3. Nurodyta Prekės komplekto ir Sutarties kaina, neįskaitant PVM, yra nustatyta Tiekėjo pasiūlymo supaprastintam atviram konkursui ir Pirkėjo Viešųjų pirkimų komisijos 2015-09-29 posėdžio pagrindu, yra galutinė ir nesikeičia per visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

2.4. Jeigu vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatomis, Pirkėjas privalėtų atlikti kokius nors veiksmus, susijusius su Prekės pirkimu ir dėl to turėtų kokių nors išlaidų, Tiekėjas pagal atskirai pateiktą sąskaitą kompensuos Pirkėjui bet kokias jo turėtas išlaidas. Tiekėjas prisiima visą riziką dėl galimo Prekės kainos padidėjimo. Importo PVM (jeigu toks būtų) sumoka Tiekėjas ar Pirkėjas. Jeigu importo PVM sumoka Pirkėjas, tokiu atveju, Tiekėjas kompensuoja Pirkėjui 6 % dydžio metines palūkanas už laikotarpį nuo importo PVM sumokėjimo iki jo grąžinimo iš biudžeto už sumokėtas pinigines lėšas.

2.5. Sutarties galiojimo metu pasikeitus PVM taikymą reglamentuojantiems teisės aktams, Sutarčiai bus taikomas naujas PVM tarifas, Pasiūlymo kaina (Sutarties kaina), neįskaitant PVM, kuri buvo paskelbta vokų su pasiūlymais atplėšimo metu, dėl mokesčio pokyčio nebus keičiama, tai yra, Pirkėjas mokės Tiekėjui už tinkamai pagal Sutartį patiektos Prekės kainą, kuri bus lygi sumai, gautai prie Sutartyje nurodytos Prekės kainos (neįskaitant PVM) pridėjus PVM, apskaičiuotą pagal naujai patvirtintą mokesčio tarifą, nebent priimti teisės aktai numatyti kitaip.

2.6. Apmokėjimas už patiektą, priimtą ir tinkamai įdiegtą Prekę atliekamas Šalims po Prekės įdiegimo pasirašius Prekės perdavimo–priėmimo aktą, pagal Tiekėjo pateiktą PVM sąskaitą–faktūrą (originalas), atitinkančią Sutarties bendrosiose sąlygose nurodytus reikalavimus, mokėjimo nurodymu į Tiekėjo banko sąskaitą, nurodytą šioje Sutartyje, per 45 (keturiasdešimt penkias) kalendorines dienas po perdavimo–priėmimo akto pasirašymo ir PVM sąskaitos–faktūros gavimo dienos. Jei šie dokumentai pateikiami ne vienu metu – nuo dokumento, pateikto vėlesne data, gavimo dienos. PVM sąskaitos–faktūros pateikimo terminas ne vėliau kaip iki kito mėnesio 5 (penktos) kalendorinės dienos po perdavimo–priėmimo akto pasirašymo.

3. Prekės patiekimas (pristatymas ir perdavimas)

3.1. Prekė, nurodyta 1 lentelėje, turi būti patiekta ir įdiegta per 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

3.2. Tiekėjas Prekę pristato Pirkėjui įspėjęs Pirkėją prieš 2 darbo dienas telefonu Nr. 8 5 269 2986.

3.3. Prekės perdavimo–priėmimo aktą Pirkėjas privalo pasirašyti per 5 (penkias) darbo dienas nuo faktinio Prekės patiekimo ir įdiegimo, o nustatęs, kad Prekė turi trūkumų ir/ar defektų, neatitinka Sutarties reikalavimų, išsiunčia Tiekėjui pranešimą apie nepriėmimą, kuriame turi būti nurodytos šios Prekės nepriėmimo priežastys, ir kuriuo Tiekėjas kviečiamas dalyvauti surašant aktą dėl trūkumų ir/ar defektų.

3.4. Prekės trūkumų/defektų nustatymo ir šalinimo tvarka numatyta Sutarties bendrosiose sąlygose.

3.5. Jeigu dėl Pirkėjo veiksmų Tiekėjas negali vykdyti Sutarties, tai Šalims raštu išreiškus sutikimą terminas gali būti pratęstas.

4. Prekės kokybė ir garantija

4.1. Tiekėjas garantuoja Prekės kokybę, suteikia Prekei programinės įrangos gamintojo nustatytą garantiją ne mažesnę nei 24 (dvidešimt keturi) mėnesiai nuo jos įdiegimo dienos (Prekės perdavimo–priėmimo akto pasirašymo dienos). Prekės privalo atitikti funkcinius ir techninius reikalavimus, nurodytus Sutarties specialiųjų sąlygų priede Nr. 1.

4.2. Pastebėjus Prekės defektus ir/ar trūkumus, Pirkėjas bet kuriuo garantinio termino metu gali pareikšti pretenziją Tiekėjui (teikiant pranešimą Tiekėjo internetiniame portale). Tiekėjas į gedimus, pateiktus pranešime, reaguoja per 24 (dvidešimt keturias) valandas nuo jo pateikimo ir atstato techninės įrangos darbinę būklę per 5 (penkias) darbo dienas nuo pranešimo pateikimo.

4.3. Garantinio termino metu atsiradusių Prekių defektų/trūkumų šalinimo tvarka numatyta Sutarties bendrosiose sąlygose.

4.4. Garantiniu laikotarpiu Tiekėjas turi užtikrinti visų sutrikimų, atsiradusių dėl diegimo metu Tiekėjo padarytų klaidų, šalinimą.

5. Šalių atsakomybė

5.1. Jei Tiekėjas vėluoja patiekti Prekę ir/ar atlikti numatytą Prekės diegimo paslaugą per Sutartyje nustatytus terminus, nuo kitos dienos po atitinkamo termino pasibaigimo jam pradedami skaičiuoti 0,1 (vienos dešimtosios) procento dydžio delspinigiai nuo bendros Sutarties kainos, įskaitant PVM, už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną, maksimalią delspinigių ribą nustatant 20 (dvidešimt) procentų nuo bendros Sutarties kainos, įskaitant PVM.

5.2. Jei Tiekėjas nesilaiko Sutarties 4.2. punkte nustatytų reakcijos ir/ar įrangos darbinės būklės atstatymo terminų, Pirkėjas turi teisę už kiekvieną reakcijos ir/ar darbinės būklės atstatymo laiko termino pažeidimo atvejį taikyti Tiekėjui 100,00 (vieno šimto eurų, 00 ct) EUR dydžio baudą. Už kiekvieną pažeidimo atvejo papildomai pradelstą reakcijos valandą ir/ar darbinės būklės dieną Pirkėjas turi teisę Tiekėjui taikyti 50,00 (penkiasdešimt eurų, 00 ct) EUR dydžio baudą.

5.3. Pirkėjas turi teisę vienašališkai priskaičiuotą netesybų sumą išskaityti iš Tiekėjui mokėtinų sumų.

5.4. Jei Pirkėjas neatsiskaito už patiektą ir įdiegtą Prekę per Sutartyje nurodytą terminą, nuo kitos dienos moka Tiekėjui 0,1 (vienos dešimtosios) procento dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos sumos, įskaitant PVM, už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną, maksimalią delspinigių ribą nustatant 20 (dvidešimt) procentų nuo bendros Sutarties kainos, įskaitant PVM.

5.5. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia Sutarties Šalių nuo pareigos vykdyti šioje Sutartyje priimtus įsipareigojimus.

5.6. Tiekėjas įsipareigoja nedelsiant raštu informuoti Pirkėją apie Sutarties vykdymo metu atsiradusias aplinkybes, trukdančias laiku patiekti, įdiegti Prekes ar pašalinti Prekių defektus, nurodant aplinkybių priežastis ir numatomą trukmę.

5.7. Jeigu Tiekėjas vėluoja patiekti ir/ar įdiegti Prekę daugiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, Pirkėjas, raštu įspėjęs Tiekėją prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų, įgyja teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, neatlygindamas jam jokių išlaidų ar nuostolių, susijusių su tokiu Sutarties nutraukimu. Tokiu atveju Pirkėjas pasilieka Sutarties įvykdymo užtikrinimą 3 (trys) procentai nuo Sutarties kainos, neįskaitant PVM.

5.8. Jei Tiekėjas be pateisinamos priežasties vienašališkai nutraukia Sutartį, Pirkėjas pasilieka Sutarties įvykdymo užtikrinimą 3 (trys) procentus nuo Sutarties kainos, neįskaitant PVM, ir Tiekėjui neatlyginami nuostoliai, ir išlaidos, susijusios su Sutarties nutraukimu.

5.9. Sutartį nutraukus dėl Tiekėjo kaltės ar jo iniciatyva (reikalavimu), Tiekėjas atlygina Pirkėjui nuostolius, patirtus dėl Sutarties nutraukimo. Nuostolių sumą Tiekėjas perveda į Pirkėjo sąskaitą per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Pirkėjo prašymo ir nuostolius patvirtinančių dokumentų gavimo dienos.

6. Sutarties įvykdymo užtikrinimas

6.1. Sutarties įvykdymas užtikrinamas viena iš Sutarties bendrosiose sąlygose nurodytų prievolių įvykdymo užtikrinimo būdų – 3 (trys) procentai nuo Sutarties kainos, neįskaitant PVM. Banko garantijos originalas arba mokėjimo nurodymą patvirtinantis dokumentas (su banko antspaudu ir banko darbuotojo parašu) turi būti pateiktas Pirkėjui/Pirkėjo atstovui į Pirkimų skyrių 425 kab., adresu Mindaugo g. 12, Vilnius ne vėliau kaip per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo Sutarties pasirašymo.

6.2. Kiti, nei nurodyti 6.1. punkte, Sutarties įvykdymo užtikrinimo būdai nepriimami.

6.3. Sutarties įvykdymo užtikrinimas Tiekėjui grąžinamas per 10 (dešimt) kalendorinių dienų po Tiekėjo visiško sutartinių įsipareigojimų įvykdymo.

7. Kitos nuostatos

7.1. Šią Sutartį sudaro Sutarties specialiosios sąlygos, jų priedai ir Sutarties bendrosios sąlygos. Jeigu Sutarties specialiųjų sąlygų ir/ar jų priedų nuostatos neatitinka Sutarties bendrųjų sąlygų nuostatų, pirmenybė yra teikiama Sutarties specialiųjų sąlygų bei jų priedų nuostatoms.

Informacinių technologijų
Bendrojo skyriaus
vyresnioji ekonomistė
Jūratė Žebrauskienė
2015-10-06

Sutarties rengėjas: Alenas
ITC Informacinių technologijų
infrastruktūros priežiūros
skyriaus viršininko pavaduotojas
Julius Stuginas
2015-10-06

**EKSPLOATUOJAMOS INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ SISTEMŲ PRIEŽIŪROS
DARBO OPTIMIZAVIMO BEI KOKYBĖS UŽTIKRINIMO SISTEMOS ATNAUJINIMO
LICENCIJŲ SU LYDINČIOMIS DIEGIMO PASLAUGOMIS PIRKIMO TECHNINĖ
SPECIFIKACIJA**

1. PIRKIMO OBJEKTAS

Ekspluatuojamos IT sistemų priežiūros darbo optimizavimo bei kokybės užtikrinimo sistemos atnaujinimo licencijų su lydinčiomis diegimo paslaugomis pirkimas.

2. PIRKIMO OBJEKTO PRITAIKYMO SRITIS

Atnaujinti, išplėsti ir modernizuoti bendrovėje eksploatuojamą IT sistemų priežiūros darbo optimizavimo bei kokybės užtikrinimo sistemą, siekiant pagerinti IT paslaugų gavėjų aptarnavimą bei priemones, naudojamas incidentų, keitimų, paslaugų valdymo bei konfigūracijos valdymo procesų efektyvumo didinimui.

3. ŠIUO METU EKSPLOATUOJAMOS PROGRAMOS APRAŠYMAS

Ekspluatuojamos IT sistemų priežiūros darbo optimizavimo bei kokybės užtikrinimo sistemos programinės įrangos versija Marval 12.9.0.2700. Sistema vienu metu gali naudotis iki 20 IT priežiūros specialistų ir iki 3 IT pagalbos tarnybos ataskaitų modulio naudotojų.

4. BENDROSIOS TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS

Nr.	Reikalaujama charakteristika	Tiekėjo siūloma reikšmė
1.	Ekspluatuojamos IT sistemų priežiūros darbo optimizavimo bei kokybės užtikrinimo sistemos licencijų atnaujinimas ir plėtra	
1.1.	Ekspluatuojamos IT sistemų priežiūros darbo optimizavimo bei kokybės užtikrinimo sistemos Marval MSM 12.9.0.2700 programinės įrangos atnaujinimas į naujausią versiją.	Marval MSM sistema bus atnaujinta į naujausią versiją.
1.2.	Ekspluatuojamos IT sistemų priežiūros darbo optimizavimo bei kokybės užtikrinimo sistemos Marval MSM programos papildomų licencijų pateikimas ir prijungimas prie turimų licencijų: • 10 konkurentinių IT priežiūros specialistų prisijungimo licencijų • 3 konkurentinius prisijungimo licencijų prie IT pagalbos tarnybos ataskaitų modulio	Bus pateiktos Marval MSM licencijos: 10 konkurentinių IT priežiūros specialistų prisijungimo licencijų 3 konkurentinius prisijungimo licencijų prie IT pagalbos tarnybos ataskaitų modulio
1.3.	Atnaujintas funkcionalumas:	
1.3.1.	Sistema turi būti suderinama su ITIL V3 ir apimti šiuos procesus: užklausų (angl. Request Fulfilment) ir incidentų valdymas (angl. Incident Management), keitimų valdymas (angl. Change Management), įvykių valdymas (angl. Event Management), konfigūracijos valdymas (angl. Configuration Management), žinių valdymas (angl.	Tenkinama

	Knowledge Management), paslaugų lygio valdymas (angl. Service Level Management), paslaugų katalogo (angl. Service Catalog Management) valdymas ir prieinamumo (angl. Availability Management) valdymas. Pagal visus šiuos procesus sistema turi būti sertifikuota PinkVerify v.2011: http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY_2011_Toolsets.htm	
1.3.2.	Visas šiame dokumente nurodytas sistemos funkcionalumas turi būti sukurtas sistemos gamintojo. Sistema turi būti konfigūruojama, o ne programuojama, t. y. viso šiame dokumente nurodyto sistemos funkcionalumo keitimai turi būti atliekami konfigūravimo būdu nekeičiant sistemos išeities kodo. Kartu su sistema turi būti pateikiamas sistemos naudotojo vadovas ir sistemos administratoriaus vadovas.	Tenkinama
1.3.3.	Be papildomų programavimo darbų sistemos funkcionalumą turi būti galima papildyti šiais IT paslaugų valdymo procesais: problemų valdymas (angl. Problem Management), diegimų (angl. Release Management) valdymas, pajėgumų (angl. Capacity Management) valdymas, IT paslaugų tęstinumo valdymas (angl. IT Service Continuity Management) ir finansų (angl. Financial Management) valdymas. Pagal visus šiuos procesus sistema turi būti sertifikuota PinkVerify v2011.	Tenkinama
1.3.4.	Turi būti realizuotos sąveikos tarp incidentų, užklausų, keitimų, konfigūracijos ir paslaugų lygio valdymo procesų, t.y. užklauskos, incidentai, keitimai ir darbo užduotys turi turėti galimybę būti susieti tarpusavyje (viename lygyje arba tėvas-vaikas (angl. parent-child) lygyje), turi būti galima priskirti jiems reikiamą IT paslaugą ir konfigūracijos elementą ar kelis konfigūracijos elementus bei atitinkamai priskirti reikiamą paslaugos lygio susitarimą (angl. Service Level Agreement - SLA).	Tenkinama
1.3.5.	Sistemos naudotojams turi būti priskiriamos rolės atitinkamai pagal nustatytas veiksmų vykdymo teises. Visi naudotojų veiksmai turi būti registruojami sistemoje.	Tenkinama
1.3.6.	Sistema turi būti pritaikyta IT specialistams peržiūrėti jiems arba jų darbo grupėms paskirtas užklauskas, incidentus, keitimus bei darbo užduotis. Sąraše spalvomis turi išsiskirti tie įrašai, kuriems įsipareigojimai jau yra pažeisti arba bus pažeisti artimiausiu metu.	Tenkinama
1.3.7.	Sistemos naudotojai turi turėti galimybę patys pagal savo poreikius susiformuoti reikiamus sąrašus (incidentų, užklausų, keitimų, darbų), konfigūracijos elementų, laiko apskaitos duomenų, žinių bazės sąrašus. Sąrašai turi tenkinti šiuos reikalavimus: • Sistemos naudotojai gali sąrašuose įsidėti ir keisti stulpelius pagal savo poreikį, • Sistemos naudotojai gali patys formuoti ir išsisaugoti filtrus, pagal kuriuos filtruojami duomenys sąrašuose, • Sistemos naudotojai gali patys nusistatyti	Tenkinama

	rūšiavimo tvarką, Turi būti galimybė sąrašų duomenis eksportuoti į kito formato dokumentus.	
1.3.8.	Sistema turi būti pritaikyta informuoti el. paštu IT specialistus apie jiems arba jų darbo grupei paskirtus darbus bei siųsti automatinius priminimus.	Tenkinama
1.3.9.	Sistema turi būti pritaikyta automatiškai siųsti eskalavimo pranešimus el. paštu. Eskalavimo laikai turi būti konfigūruojami atsižvelgiant į tai, kiek procentų likus iki reakcijos laiko ir/ar sprendimo laiko turi vykti informavimas. Turi būti galima informuoti ne tik paskirtus IT specialistus, tačiau ir jų vadovus ar kitus pasirinktus asmenis.	Tenkinama
1.3.10.	Sistema turi turėti galimybę rinkti IT paslaugų naudotojų atsiliepimus apie teikiamas paslaugas. Atsiliepimai gali būti renkami iš karto įvykdžius kreipinį arba pateikus pasitenkinimo tyrimo anketas. Skirtingas anketas turi būti galimybė pateikti skirtingiems gavejams pagal poreikį.	Tenkinama
1.3.11.	Sistema turi būti pritaikyta kurti norimus užklausų, incidentų, keitimų bei darbo užduočių klasifikatorius su reikšmių sąrašais. Turi būti galimybė norimą klasifikatorių pažymėti kaip privalomą užpildyti visuomet arba užklausiai, incidentui, keitimui ar darbo užduočiai esant tam tikroje būsenoje.	Tenkinama
1.3.12.	Sistema turi būti pritaikyta esant poreikiui pakeisti užklausos, incidento, keitimo ar darbo užduoties tipą į kitą tipą, t.y. iš užklausos pakeisti į incidentą, iš keitimo pakeisti į darbo užduotį ir pan.	Tenkinama
1.3.13.	Sistema turi būti pritaikyta prie užklausų, incidentų, keitimų, darbo užduočių, konfigūracijos elementų, organizacinių vienetų, IT paslaugų ir paslaugų lygio susitarimų prisegti skirtingų tipų (word, excel, pdf, ppt ir kt.) dokumentą ar kelis dokumentus.	Tenkinama
1.3.14.	Sistema turi būti pritaikyta užklausų, incidentų, keitimų, darbo užduočių vykdymo eigos aprašymą papildyti tarnybine informacija (matoma tik specialistams, bet nematoma paslaugų naudotojams).	Tenkinama
1.3.15.	Sistema turi būti pritaikyta vykdyti laiko apskaitą, t.y. prie kiekvienos užklausos, incidento, keitimo ar darbo užduoties turi būti galimybė nurodyti, kiek paskirtas vykdytojas sugaišo laiko skirtingoms veikloms atlikti.	Tenkinama
1.3.16.	Sistema turi būti pritaikyta stebėti vykdytojų apkrautumą, t.y. peržiūrėti užklausų, incidentų, keitimų bei darbo užduočių, priskirtų konkrečiam vykdytojui ar darbo grupei, kiekius. Skiriant atsakingus, turi matytis jų apkrovimo įvertinimas.	Tenkinama
1.3.17.	Sistema turi būti pritaikyta paskirtas vykdytojui užklausas bei incidentus bei suplanuotus vykdyti keitimus ir darbo užduotis atvaizduoti kalendoriuje grafiškai su galimybe tempimo (angl. drag and drop) būdu pakeisti keitimų bei darbo užduočių vykdymo datą bei laiką.	Tenkinama
1.3.18.	Turi būti galimybė rankiniu ar automatiniu būdu uždaryti prisijungimo sesijas, kai naudotojas nustatytą laiko tarpą	Tenkinama

	nesinaudoja sistema. Turi būti galimybė keisti šį parametą.	
1.3.19.	Sistema turi būti pritaikyta užklausoms, incidentams, keitimams bei darbo užduotims esant tam tikroje gyvavimo ciklo būsenoje ar keliose būsenose prisegti tvirtinimo modulius. Užklausoms, incidentams, keitimams bei darbo užduotims turi būti galimybė prisegti skirtingus tvirtinimo modulius. Taip pat turi būti galimybė pagal skirtingus klasifikatorius užklausoms, incidentams, keitimams bei darbo užduotims priskirti skirtingus tvirtinimo modulius. Tvirtinimo modelyje turi būti galimybė nurodyti tvirtinantį asmenį arba kelis asmenis. Taip pat tvirtinimo modulyje turi būti galimybė nurodyti, į kokią būseną automatiškai pereina įrašas ir kokiam vykdytojui paskiriamas, jeigu įrašas patvirtinamas, ir, atitinkamai, į kokią būseną automatiškai pereina įrašas ir kokiam vykdytojui paskiriamas, jeigu įrašas nepatvirtinamas. Taip pat turi būti galimybė pridėti papildomus (neįeinančius į tvirtinimo modulį) tvirtintojus, tiesioginį vadovą ir organizuoti kelis tvirtinimo lygius, t.y. keliose įrašo būsenose.	Tenkinama
1.3.20.	Reikalavimai Paslaugų tarnybos funkcijai:	
1.3.20.1.	Paslaugų tarnyba turi galėti sistemoje stebėti užklausų, incidentų, keitimų ir darbo užduočių vykdymą.	Tenkinama
1.3.20.2.	Sistema turi būti pritaikyta naudotis iš anksto parengtais klausimynais, kurie palengvintų Paslaugų tarnybos darbą. Klausimynai turi būti automatiškai atfiltruojami pagal tai, kokia parinkta paslauga ar kitas klasifikatorius.	Tenkinama
1.3.20.3.	Sistema turi būti pritaikyta paskirti užklausą, incidentą, keitimą ar darbo užduotį konkrečiam IT specialistui arba darbo grupei. Skiriant vykdyti užklausą, incidentą ar keitimą Paslaugų tarnyba sistemoje turi galėti matyti, ar pasirinktas IT specialistas dirba, t.y., ar neserga, neatostogauja ir pan.	Tenkinama
1.3.20.4.	Prenkant vykdytoją sistemoje Paslaugų tarnyba turi galėti peržiūrėti pasirinkto IT specialisto IT veiklos sritį, kompetenciją ir apkrautumą.	Tenkinama
1.3.20.5.	Sistema turi būti pritaikyta automatiškai parinkti reikiamą IT specialistą atsižvelgiant į tai, iš kurio miesto kreipėsi paslaugos naudotojas.	Tenkinama
1.3.21.	Reikalavimai savitarnos svetainei Self-Service:	
1.3.21.1.	Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams registruoti užklausas, incidentus ir keitimus savitarnos internetinėje svetainėje, telefonu arba el. paštu.	Tenkinama
1.3.21.2.	Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams savitarnos internetinėje svetainėje stebėti užregistruotų užklausų, incidentų ir keitimų vykdymo progresą.	Tenkinama
1.3.21.3.	Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams savitarnos internetinėje svetainėje peržiūrėti jau uždarytas užklausas, incidentus ir keitimus.	Tenkinama
1.3.21.4.	Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams savitarnos internetinėje svetainėje peržiūrėti Žinomas klaidas ir Dažniausiai užduodamus klausimus (DUK), vykdyti Žinomų klaidų bei DUK paiešką pagal raktinius	Tenkinama

	žodžius.	
1.3.21.5.	Sistema turi būti pritaikyta asmenims, turintiems atitinkamą teisę, savitarnos internetinėje svetainėje peržiūrėti ne tik savo užregistruotas užklausas, incidentus ir keitimus, bet ir visos organizacijos darbuotojų užregistruotas užklausas, incidentus ir keitimus.	Tenkinama
1.3.21.6.	Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams savitarnos internetinėje svetainėje peržiūrėti gaunamas IT paslaugas.	Tenkinama
1.3.21.7.	Sistema turi būti pritaikyta savitarnos internetinėje svetainėje naudotojams pateikti pranešimus apie masinius gedimus, neteikiamas laikinai paslaugas, planuojamus atlikti darbus ar pašalinti gedimus.	Tenkinama
1.3.21.8.	Sistema turi turėti galimybes realizuoti paslaugų katalogo struktūrą bei reikiamų užklausų tipų užsakymo formas savitarnos internetinėje svetainėje. Kuriamų formų kiekis neturi būti ribojamas, jos turi būti konfigūruojamos pagal poreikį.	Tenkinama
1.3.21.9.	Turi būti tenkinami šie reikalavimai užsakymų formoms savitarnos internetinėje svetainėje: • Įvairių tipų laukai: tekstiniai, pasirinkimo, skaitiniai, žymės (angl. check box) ir kt., • Galimybė įkelti paveikslukus, • Galimybė matyti užsakymo informaciją.	Tenkinama
1.3.21.10.	Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams savitarnos internetinėje svetainėje pareikšti savo nuomonę apie suteiktas paslaugas. Turi būti galimybė vertinti kiekvieną užklausą, incidentą ar keitimą. Taip pat turi būti galimybė užpildyti pateiktas svetainėje pasitenkinimo tyrimo anketas.	Tenkinama
1.3.21.11.	Savitarnos internetinė svetainė turi būti pateikta lietuvių kalba.	Tenkinama
1.3.22.	Reikalavimai užklausų ir incidentų valdymui:	Tenkinama
1.3.22.1.	Sistema turi būti pritaikyta klasifikuoti užklausas ir incidentus, kurti papildomus laukus, susikonfigūruoti norimus vaizdus, filtruoti duomenis.	Tenkinama
1.3.22.2.	Uždarant užklausą ar incidentą, turintį susijusių įrašų, sistema turi leisti pasirinkti, ar uždaryti ir visus susijusius įrašus, ar tik kai kuriuos pasirinktus.	Tenkinama
1.3.22.3.	Įvykus kritiniam incidentui, dėl kurio kreipiasi daug paslaugų naudotojų, sistemoje turi būti galima visas užklausas registruoti greičiau, t.y. ne kiekvieną kartą įvedant tuos pačius duomenis, o siejant įrašus su kritinio incidento įrašu. Uždarant kritinį incidentą sistema turi leisti pasirinkti, ar uždaryti ir visus susijusius įrašus, ar tik kai kuriuos pasirinktus.	Tenkinama
1.3.22.4.	Sistema turi būti pritaikyta sukurti naujas ir keisti užklausų bei incidentų būsenas.	Tenkinama
1.3.22.5.	Sistema turi būti pritaikyta sukurti naujus ir keisti užklausų bei incidentų valdymo veiksmų gyvavimo ciklus (angl. workflow). Taip pat sistema turi būti pritaikyta skirtingų tipų užklausoms ir incidentams priskirti skirtingus	Tenkinama

	gyvavimo ciklus. Gyvavimo ciklai turi būti atvaizduojami grafiškai. Grafiniame vaizde turi atsispindėti informacija, kuriame gyvavimo ciklo etape vyksta darbai esamuoju momentu.	
1.3.22.6.	Sistema turi būti pritaikyta esant poreikiui iš incidento registruoti problemą arba keitimą. Tokiu atveju sistema iš incidento į problemą ar keitimą automatiškai turi perkelti tokius duomenis, kaip paslaugos naudotojas, naudotojo kontaktinė informacija, paslauga, trumpas aprašymas.	Tenkinama
1.3.23.	Reikalavimai keitimų valdymui:	
1.3.23.1.	Sistema turi būti pritaikyta klasifikuoti keitimus ir darbo užduotis, kurti papildomus laukus, susikongigūruoti norimus vaizdus, filtruoti duomenis.	Tenkinama
1.3.23.2.	Uždarant keitimą, turintį susijusių kitų keitimų ar darbo užduočių, sistema turi leisti pasirinkti, ar uždaryti ir visus susijusius įrašus, ar tik kai kuriuos pasirinktus.	Tenkinama
1.3.23.3.	Sistema turi būti pritaikyta sukurti naujas ir keisti keitimų bei darbo užduočių būsenas.	Tenkinama
1.3.23.4.	Sistema turi būti pritaikyta sukurti naujus ir keisti keitimų bei darbo užduočių valdymo veiksmų gyvavimo ciklus (angl. workflow). Taip pat sistema turi būti pritaikyta skirtingų tipų keitimams bei darbo užduotims priskirti skirtingus gyvavimo ciklus. Gyvavimo ciklai turi būti atvaizduojami grafiškai. Grafiniame vaizde turi atsispindėti informacija, kuriame gyvavimo ciklo etape vyksta darbai esamuoju momentu.	Tenkinama
1.3.23.5.	Sistema turi būti pritaikyta nurodyti pageidaujamą keitimo ar darbo užduoties vykdymo pradžios ir pabaigos datą bei laiką.	Tenkinama
1.3.23.6.	Sistema turi būti pritaikyta sukonfigūruoti sudėtinių keitimų šablonus. Pvz., užregistravus keitimą sukurti naują darbo vietą, automatiškai turėtų susikurti reikiamos darbo užduotys skirtingiems IT specialistams instaliuoti kompiuterį, prijungti telefoną, sukonfigūruoti tinklą ir pan.	Tenkinama
1.3.23.7.	Sistema turi būti pritaikyta atvaizduoti keitimų planą-grafiką pasirinktam laikotarpiui. Plane-grafike (keitimų sąrašė) turi būti atvaizduojama tokia informacija apie keitimus, kaip keitimų būseną, ar keitimai patvirtinti, planuojamos keitimų vykdymo pradžios ir pabaigos datos bei laikai.	Tenkinama
1.3.23.8.	Sistema turi būti pritaikyta nustatyti reikiamus keitimų užšaldymo (angl. change freeze) periodus. Parinkus keitimo vykdymo pradžios ir pabaigos datą keitimų užšaldymo laikotarpiu, sistema turi įspėti, kad keitimas suplanuotas vykdyti keitimų užšaldymo periodo metu.	Tenkinama
1.3.24.	Reikalavimai konfigūracijos valdymui:	
1.3.24.1.	Sistema turi būti pritaikyta kaupti informaciją apie IT infrastruktūros konfigūracijos elementus. Turi būti galimybė kaupti informaciją tokią, kaip konfigūracijos elemento identifikacinis numeris, pavadinimas, savininkas, būseną, buvimo vieta, gamintojas, markė, IP adresai, inventorinis numeris.	Tenkinama

1.3.24.2.	Sistema turi būti pritaikyta konfigūracijos elementui priskirti kategoriją, tipą ir potipį.	Tenkinama
1.3.24.3.	Sistema turi būti pritaikyta skirtingiems konfigūracijos elementų potipiams sukurti papildomus laukus (angl. attributes).	Tenkinama
1.3.24.4.	Sistema turi būti pritaikyta konfigūracijos elemento kortelėje atvaizduoti užklausas, incidentus, keitimus bei darbo užduotis, susietus su tuo konfigūracijos elementu.	Tenkinama
1.3.24.5.	Sistema turi būti pritaikyta konfigūracijos elementams pagal kategoriją, tipą arba potipį priskirti piktogramas.	Tenkinama
1.3.24.6.	Sistema turi būti pritaikyta konfigūracijos elementus susieti su kitais konfigūracijos elementais (vienu ar daugiau). Siejant konfigūracijos elementus tarpusavyje, turi būti galimybė parinkti reikiamą ryšio tipą, pvz., tėvas-vaikas, prijungta, instaliuota ir pan.	Tenkinama
1.3.24.7.	Sistema turi būti pritaikyta konfigūracijos elementus susieti su paslaugomis.	Tenkinama
1.3.24.8.	Sistema turi būti pritaikyta sąryšius tarp konfigūracijos elementų bei paslaugų atvaizduoti grafiškai.	Tenkinama
1.3.24.9.	Sistema turi būti pritaikyta kaupti kontaktinę informaciją apie Perkenčią organizaciją, paslaugų naudotojus bei III šalis. Turi būti galimybė asmenis, padalinius ir organizacijas susieti tarpusavyje (remiantis medžio duomenų struktūra).	Tenkinama
1.3.24.10.	Sistema turi būti pritaikyta grafiškai atvaizduoti asmenų sąryšių su kitais IT paslaugų valdymo komponentais informaciją, t.y. viename lange turi matytis asmens sąryšis su jo padaliniu, organizacija, taip pat turi būti atvaizduojami sąryšiai su tam asmeniui teikiamomis paslaugomis bei tam asmeniui priskirtais konfigūracijos elementais (pvz., to asmens kompiuteris, monitorius, telefonas ir pan.).	Tenkinama
1.3.25.	Reikalavimai Žinių bazei:	
1.3.25.1.	Sistemoje turi būti sukurta žinių valdymo bazė, kuri palengvintų Paslaugų tarnybos ir IT specialistų darbą: turi būti galima atlikti incidentų sprendimų aprašymų paiešką pagal raktinius žodžius bei išsaugoti žinių bazėje dokumentus, susijusius su incidentų sprendimu.	Tenkinama
1.3.25.2.	Sistema turi būti pritaikyta susieti incidento sprendimą su žinių bazės įrašu (žinoma klaida, DUK ir pan.).	Tenkinama
1.3.25.3.	Žinių bazės įrašas turi apimti informaciją apie simptomus, laikinus sprendimus, raktinius žodžius, pagal kuriuos galima būtų daryti paiešką Žinių bazėje, kontaktinius asmenis bei visus susietus su tuo įrašu incidentus.	Tenkinama
1.3.25.4.	Sistema turi vykdyti paiešką žinių bazės įrašų prisegtuose failuose.	Tenkinama
1.3.25.5.	Reikalavimai Paslaugų katalogui ir paslaugų lygio valdymui:	Tenkinama
1.3.25.6.	Sistema turi būti pritaikyta įvesti IT paslaugų duomenis (paslaugos aprašymas, paslaugos gavėjai, paslaugos savininkas, būseną, paslaugos teikimo dalyviai ir kt.).	Tenkinama
1.3.25.7.	Sistema turi būti pritaikyta įvesti paslaugų lygio susitarimų	Tenkinama

	(SLA) duomenis (paslaugų lygio įsipareigojimai – reakcijos laikai, vykdymo ar išsprendimo laikai, eskalavimo tvarka) bei stebėti paslaugų lygio susitarimų pažeidimus.	
1.3.25.8.	Sistema turi būti pritaikyta priskirti paslaugos lygio susitarimą pagal IT paslaugą ar kelias paslaugas, organizaciją/organizacijas bei priskirti skirtingus paslaugų lygio susitarimus užklausoms, incidentams ir keitimams.	Tenkinama
1.3.25.9.	Sistema turi būti pritaikyta paslaugos lygio susitarime nurodyti paslaugos valandas, o ne paslaugos valandoms arba šventinėms ir ne darbo dienoms priskirti kitą paslaugos lygio susitarimą nurodant laiką/ datą, kada parinkti kurį paslaugos lygio susitarimą.	Tenkinama
1.3.25.10.	Sistema turi skaičiuoti IT paslaugų metrikas (duomenis apibūdinančius reakcijos bei vykdymo/ sprendimo laikus) bei generuoti ataskaitas apie pasiektus ar neįvykdytus įsipareigojimus pagal apskaičiuotas paslaugų metrikas. Sistema turi būti pritaikyta nagrinėti kiekvieną paslaugos lygio pažeidimo atvejį individualiai.	Tenkinama
1.3.25.11.	Sistema turi būti pritaikyta kiekvienam paslaugos lygio susitarimui nurodyti reikiamas išimtis skirtingiems prioritetams, tam tikroms metų/ mėnesio ar savaitės dienoms, ne darbo valandoms, konkrečiam konfigūracijos elementui, organizacijai, paslaugai ar vykdytojiui. Išimtinis paslaugos lygio susitarimas turi apimti reakcijos ir sprendimo laikus, paslaugos valandas, eskalavimo tvarką.	Tenkinama
1.3.25.12.	Sistema turi būti pritaikyta registruoti sutarčių su išorinėmis organizacijomis (tiekėjais) informaciją (paslaugos valandas, reakcijos ir sprendimo laikus) bei kontroliuoti tiekėjų teikiamų paslaugų kokybę, t. y generuoti ataskaitas apie tiekėjų sprendžiamus incidentus bei įsipareigojimų (dėl reakcijos ir sprendimo laiko) laikymąsi.	Tenkinama
1.3.25.13.	Sistema turi būti pritaikyta atfiltruoti užklausas, incidentus, keitimus ir darbo užduotis, kuriems reakcijos ir vykdymo įsipareigojimai jau pažeisti arba bus pažeisti per ateinantį laiko periodą (nurodant valandų skaičių).	Tenkinama
1.3.25.14.	Sistemoje turi būti vaizduojama paslaugos topologija, t.y. pateikiamas grafinis vaizdas kokie konfigūracijos elementai ir kitos paslaugos įtakoja paslaugos teikimą	Tenkinama
1.3.26.	Reikalavimai prieinamumo valdymui:	
1.3.26.1.	Sistema turi būti pritaikyta paslaugai arba konfigūracijos elementui nustatyti prieinamumo tikslus (prieinamumas, išreikštas procentais, ir incidentų, lėmusių neprieinamumą, skaičius per tam tikrą laikotarpį.	Tenkinama
1.3.26.2.	Sistema turi būti pritaikyta nurodyti incidento, lėmusio neprieinamumą, savininką (pvz., paslaugos teikėjas, tiekėjas-III šalis, klientas ir pan.).	Tenkinama
1.3.26.3.	Sistema turi būti pritaikyta nurodyti prie incidento, lėmusio neprieinamumą, ar tai buvo pilnas neprieinamumas, ar dalinis, ar sulėtėjimas.	Tenkinama
1.3.26.4.	Sistema turi būti pritaikyta stebėti paslaugos ar konfigūracijos elemento prieinamumo istoriją už praėjusius laikotarpius.	Tenkinama

1.3.27.	Reikalavimai ataskaitų pateikimui:	
1.3.27.1.	Sistema turi būti pritaikyta pateikti ataskaitas pagal užklausas, incidentus, keitimus, darbo užduotis, paslaugų naudotojus, IT specialistus, IT paslaugas, paslaugų prieinamumą ir konfigūracijos elementus.	Tenkinama
1.3.27.2.	Sistema turi būti pritaikyta alternatyviai pasirinkti ir naudoti kelių tipų ataskaitas: • Paieškos metu suformuojamus sąrašus (užklausų, incidentų, keitimų, darbo užduočių, konfigūracijos elementų), • Ataskaitas, generuojamas ataskaitų modulyje, • Ataskaitas, generuojamas SQL užklausų būdu iš sistemos duomenų bazės	Tenkinama
1.3.27.3.	Sistema turi būti pritaikyta keisti ataskaitų duomenų parinkimo (paieškos) kriterijus.	Tenkinama
1.3.27.4.	Sistema turi būti pritaikyta sistemos naudotojams patiems pagal poreikį susikurti ir išsisaugoti norimų ataskaitų šablonus tempimo (angl. drag and drop) būdu parenkant reikiamus parametrus.	Tenkinama
1.3.27.5.	Sistema turi būti pritaikyta eksportuoti duomenis į word, excel, pdf, ppt ir kt. tipo failus.	Tenkinama
1.3.27.6.	Sistema turi būti pritaikyta sukurti grafines ataskaitas: stulpelines diagramas, pyrago tipo diagramas ir pan.	Tenkinama
1.3.27.7.	Sistema turi būti pritaikyta siųsti el. paštu automatiškai sugeneruotas ataskaitas ir eksportuotas į naudotojams patogų word, excel, pdf ar kt. formatą.	Tenkinama
1.3.27.8.	Sistemos naudotojai iš ataskaitos turi turėti galimybę atsidaryti sistemos įrašus.	Tenkinama
1.3.28.	Reikalavimai el. laiškų siuntimui:	
1.3.28.1.	El. laiškai turi būti automatiškai siunčiami pagal nustatytas taisykles. Taip pat turi būti galimybė papildomai siųsti el. laiškus iš bet kurios užklausos, incidento, keitimo ar darbo užduoties rankiniu būdu pagal pasirinktą šabloną.	Tenkinama
1.3.28.2.	Sistema turi būti pritaikyta kuriant el. laiškų šablonus įterpti norimus laukus bei tekstą.	Tenkinama
1.3.28.3.	Sistema turi būti pritaikyta nustatyti el. paštu siunčiamo pranešimo šabloną (tekstinį arba html) pagal pranešimo tipą.	Tenkinama
1.3.28.4.	Sistema turi būti pritaikyta nustatyti skirtingas el. laiškų siuntimo taisykles užklausoms, incidentams, keitimams ir darbo užduotims nurodant siuntimo inicijavimo įvykį (būsena, veiksmas ir kt.), šabloną, laiško temą bei gavėją ar kelis gavėjus (paslaugos naudotojas, kontaktinis asmuo, vykdytojas ir kt.).	Tenkinama
1.3.28.5.	Informacija apie išsiųstus el. laiškus, susijusius su tam tikra užklausa, incidentu, keitimu ar darbo užduotimi, turi būti kaupiama prie įrašo žurnale.	Tenkinama
1.3.29.	Reikalavimai darbui su mobiliais įrenginiais:	
1.3.29.1.	Sistema turi turėti mobilią aplikaciją (ar tam pritaikytą sąsają), tinkamą naudoti Android, iOS platformose.	Tenkinama
1.3.29.2.	Mobilios aplikacijos (arba tampritaikytos sąsajos) naudotojas turi turėti galimybę atnaujinti įrašą.	Tenkinama

1.3.29.3.	Mobiliosios aplikacijos (arba tam pritaikytos sąsajos) naudotojas turi turėti galimybę užregistruoti naują įrašą.	Tenkinama
1.3.30.	Atnaujinta sistema turi būti pilnai suderinama su nurodyta programine įranga.	Tenkinama
1.3.30.1.	Sistemos tarnybinė dalis turi būti pilnai suderinama su viena iš šių operacinių sistemų: • MS Windows 2008 / 2008 R2, • MS Windows 2012.	Tenkinama
1.3.30.2.	Sistemos duomenų bazė turi būti pilnai suderinama su viena iš šių duomenų bazių valdymo sistemų: • MS SQL Server 2005 / 2008 / 2008 R2 / 2012 • Oracle 11g R2.	Tenkinama
1.3.30.3.	Sistemos naudotojas turi turėti galimybę dirbti iš darbo vietos, kurioje įdiegta viena iš šių operacinių sistemų: • MS Windows 7, • MS Windows 8.	Tenkinama
1.3.30.4.	Sistemos naudotojas turi turėti galimybę dirbti iš darbo vietos, kurioje įdiegta viena iš šių interneto naršyklių: • MS IE 9/10/11, • Firefox Mozilla naujausia versija.	Tenkinama
1.4.	Reikalavimai diegimo paslaugoms	
1.4.1	Bendrieji reikalavimai:	
1.4.1.1.	Atnaujinta sistema turi pilnai užtikrinti iki atnaujinimo eksploatuojamos Marval MSM sistemos versijos pritaikymo funkcionalumą bei procesų automatizacijos lygmenį šiose srityse: • Incidentų ir užklausų valdymas, • Integracija su Active Directory sistema, • Paslaugų lygio valdymas, • Paslaugų katalogas, • Prieinamumo valdymas, • Keitimų valdymas, • Konfigūracijos valdymas, • Ataskaitos, • Integracija su skambučių centru.	Atnaujinta sistema pilnai užtikrins iki atnaujinimo eksploatuojamos Marval MSM sistemos versijos pritaikymo funkcionalumą bei procesų automatizacijos lygmenį šiose srityse: • Incidentų ir užklausų valdymas, • Integracija su Active Directory sistema, • Paslaugų lygio valdymas, • Paslaugų katalogas, • Prieinamumo valdymas, • Keitimų valdymas, • Konfigūracijos valdymas, • Ataskaitos, • Integracija su skambučių centru.
1.4.1.2.	Atliktas perkančiosios organizacijos turimos Marval MSM programinės įrangos atnaujinimo ir funkcionalumo praplėtimo planavimas.	Bus atliktas perkančiosios organizacijos turimos Marval MSM programinės įrangos atnaujinimo ir funkcionalumo praplėtimo

		planavimas.
1.4.1.3.	Atliktas naujausios oficialiai gamintojo išleistos Marval MSM arba lygiavertės programinės įrangos versijos diegimas.	Bus atliktas naujausios oficialiai gamintojo išleistos Marval MSM arba lygiavertės programinės įrangos versijos diegimas.
1.4.1.4.	Atlikti Marval MSM arba lygiavertės programinės įrangos paslaugų katalogo diegimo darbai	Bus atlikti Marval MSM arba lygiavertės programinės įrangos paslaugų katalogo diegimo darbai
1.4.1.5.	Įdiegta sąsaja tarp Marval MSM arba lygiavertės programinės įrangos ir infrastruktūros valdymo sistemos IBM Endpoint Manager.	Bus įdiegta sąsaja tarp Marval MSM arba lygiavertės programinės įrangos ir infrastruktūros valdymo sistemos IBM Endpoint Manager.
1.4.1.6.	Atlikti atnaujintos Marval MSM arba lygiavertės programinės įrangos versijos, paslaugų katalogo ir sąsajos su IBM Endpoint Manager bandymai.	Bus atlikta atnaujintos Marval MSM arba lygiavertės programinės įrangos versijos, paslaugų katalogo ir sąsajos su IBM Endpoint Manager bandymai.
1.4.1.7.	Darbuotojai, dirbantys su Marval MSM arba lygiaverte programine įranga, supažindinti kaip naudotis atnaujinta sistema bei praplėstu funkcionalumu.	Darbuotojai, dirbantys su Marval MSM arba lygiaverte programine įranga, bus supažindinti kaip naudotis atnaujinta sistema bei praplėstu funkcionalumu.
1.4.1.8.	Atlikta atnaujintos Marval MSM arba lygiavertės programinės įrangos priežiūra.	Bus atlikta atnaujintos Marval MSM arba lygiavertės programinės įrangos priežiūra.
1.4.1.9.	IT sistemų priežiūros darbo optimizavimo ir kokybės užtikrinimo sistemos modernizavimas ir plėtimas turi būti vykdomas remiantis ITIL geriausiomis praktikomis.	IT sistemų priežiūros darbo optimizavimo ir kokybės užtikrinimo sistemos modernizavimas ir plėtimas bus vykdomas remiantis ITIL geriausiomis praktikomis.
1.4.1.10.	Marval MSM programinės įrangos atnaujinimo ir funkcionalumo praplėtimo planavimas:	Bus atliktas Marval MSM programinės įrangos atnaujinimo ir funkcionalumo praplėtimo planavimas:
1.4.1.11.	Per plane numatytus kontrolės taškus Tiekėjas turi rengti susitikimus su Perkančiosios organizacijos atstovais ir pateikti diegimo progreso ataskaitas.	Per plane numatytus kontrolės taškus Tiekėjas parengs susitikimus su Perkančiosios organizacijos atstovais ir

		pateikti diegimo progreso ataskaitas.
1.4.1.12.	Tiekėjas turi supažindinti ITC darbuotojus su projekto metu atliktų darbų rezultatais bei atnaujinta sistema.	Tiekėjas supažindins ITC darbuotojus su projekto metu atliktų darbų rezultatais bei atnaujinta sistema.
1.4.2	Naujausios išleistos Marval MSM programinės įrangos versijos diegimas:	Bus atliktas naujausios išleistos Marval MSM programinės įrangos versijos diegimas:
1.4.2.1.	Visi darbai, prieš juos atliekant, derinami su Užsakovu.	Visi darbai, prieš juos atliekant, bus derinami su Užsakovu.
1.4.2.2.	Nauja programinės įrangos versija pirmiausiai turi būti diegima ir bandoma testinėje aplinkoje.	Nauja programinės įrangos versija pirmiausiai bus diegima ir bandoma testinėje aplinkoje.
1.4.2.3.	Bandymai testinėje aplinkoje turi apimti eksploatuojamos Marval MSM programinės įrangos versijos įdiegtų procesų veiklų vykdymo scenarijus bei pagalbinio funkcionalumo, tokio kaip ataskaitos, vaizdai, savitarnos svetainė, integracijos, registravimas el. paštu, pranešimų siuntimas testavimas.	Bandymai testinėje aplinkoje apims eksploatuojamos Marval MSM programinės įrangos versijos įdiegtų procesų veiklų vykdymo scenarijus bei pagalbinio funkcionalumo, tokio kaip ataskaitos, vaizdai, savitarnos svetainė, integracijos, registravimas el. paštu, pranešimų siuntimas testavimą.
1.4.2.4.	Bandymuose turi dalyvauti Perkančios organizacijos atstovai. Bandymų rezultatai turi būti dokumentuoti ir pristatyti Užsakovui.	Bandymuose turi dalyvauti Perkančios organizacijos atstovai. Bandymų rezultatai turi būti dokumentuoti ir pristatyti Užsakovui.
1.4.2.5.	Siekiant užtikrinti duomenų integralumą naujai diegiamos versijos veikimo bandymai turi būti atliekami naudojant eksploatuojamos Marval MSM versijos duomenų kopiją.	Siekiant užtikrinti duomenų integralumą naujai diegiamos versijos veikimo bandymai bus atliekami naudojant eksploatuojamos Marval MSM versijos duomenų kopiją.
1.4.3.	Marval MSM programinės įrangos paslaugų katalogo diegimo darbai:	Bus atlikti Marval MSM programinės įrangos paslaugų katalogo diegimo darbai:
1.4.3.1.	Tiekėjas turi išanalizuoti IT vykdomas užklausas ir identifikuoti galimus standartizuoti užklausų tipus	Bus išanalizuotos IT vykdomos užklausos ir identifikuoti galimi standartizuoti užklausų

		tipai.
1.4.3.2.	Kiekvienam standartizuojamam užklauso tipui turi būti: - Suprojektuota užsakymo forma; - Apibrėžtas užklauso vykdymo procesas.	Kiekvienam standartizuojamam užklauso tipui bus: - Suprojektuota užsakymo forma; Apibrėžtas užklauso vykdymo procesas.
1.4.3.3.	Tiekėjas turi įdiegti Marval MSM programinėje įrangoje IT paslaugų katalogą, prieinamą organizacijos IT paslaugų gavėjams.	Bu įdiegtas Marval MSM programinėje įrangoje IT paslaugų katalogas, prieinamą organizacijos IT paslaugų gavėjams.
1.4.3.4.	Įdiegtas IT paslaugų katalogas turi būti lietuviškas.	IT paslaugų katalogas bus lietuviškas.
1.4.3.5.	Tiekėjas turi automatizuoti standartinių užklauso valdymą, sukonfigūruoti reikiamus jų gyvavimo ciklus bei parengti reikiamus automatizacijai darbų vykdymo šablonus, apimančius vykdomus darbus.	Bus automatizuotas standartinių užklauso valdymas, sukonfigūruoti reikiami jų gyvavimo ciklai bei parengti reikiami automatizacijos darbų vykdymo šablonai, apimantys vykdomus darbus.
1.4.3.6.	Tiekėjas turi parengti techninę IT paslaugų katalogo dokumentaciją.	Bus parengta techninė IT paslaugų katalogo dokumentacija.
1.4.4.	Sąsajos tarp Marval MSM ir infrastruktūros valdymo sistemos IBM Endpoint Manager diegimo darbai:	Bus atlikti sąsajos tarp Marval MSM ir infrastruktūros valdymo sistemos IBM Endpoint Manager diegimo darbai:
1.4.4.1.	Į Marval MSM sistemą turi būti importuojami šie duomenys: - Kompiuteriai; - Kompiuteriuose instaliuota Perkančiosios organizacijos nurodyta aktuali matyti CMDB standartinė programinė įranga.	Į Marval MSM sistemą bus importuojami šie duomenys: - Kompiuteriai; Kompiuteriuose instaliuota Perkančiosios organizacijos nurodyta aktuali matyti CMDB standartinė programinė įranga.
1.4.4.2.	Duomenys Marval MSM sistemoje turi būti periodiškai atnaujinami.	Duomenys Marval MSM sistemoje bus periodiškai atnaujinami.
1.4.4.3.	Nenaudojama įranga Marval MSM sistemoje turi turėti atitinkamą statusą.	Nenaudojama įranga Marval MSM sistemoje turės atitinkamą statusą.
1.4.4.4.	Tiekėjas turi parengti techninę Marval MSM ir IBM Endpoint Manager sistemų integracijos dokumentaciją.	Bus parengta techninė Marval MSM ir IBM Endpoint Manager sistemų integracijos dokumentacija

1.4.5.	Naujos Marval MSM programinės įrangos versijos, paslaugų katalogo ir sąsajos su IBM Endpoint Manager bandymai:	Naujos Marval MSM programinės įrangos versijos, paslaugų katalogo ir sąsajos su IBM Endpoint Manager bandymai:
1.4.5.1.	Tiekėjas turi atlikti naujos Marval MSM programinės įrangos versijos bandymus. Bandymai turi apimti įdiegtų procesų veiklų vykdymo scenarijus bei pagalbinio funkcionalumo, tokio kaip ataskaitos, vaizdai, savitarnos svetainė, integracijos, registravimas el. paštu, pranešimų siuntimas testavimą.	Tiekėjas atliks naujos Marval MSM programinės įrangos versijos bandymus. Bandymai apims įdiegtų procesų veiklų vykdymo scenarijus bei pagalbinio funkcionalumo, tokio kaip ataskaitos, vaizdai, savitarnos svetainė, integracijos, registravimas el. paštu, pranešimų siuntimas testavimą.
1.4.5.2.	Tiekėjas turi atlikti įdiegto paslaugų katalogo bandymus. Bandymai turi apimti visų užklausų užsakymo bei valdymo testavimą.	Bus atlikti įdiegto paslaugų katalogo bandymai. Bandymai apims visų užklausų užsakymo bei valdymo testavimą.
1.4.5.3.	Tiekėjas turi atlikti Marval MSM ir IBM Endpoint Manager programinės įrangos integracijos bandymus. Bandymai turi apimti konfigūracijos elementų duomenų importo veikimo ir korektiškumo testavimą.	Bus atlikti Marval MSM ir IBM Endpoint Manager programinės įrangos integracijos bandymai. Bandymai apims konfigūracijos elementų duomenų importo veikimo ir korektiškumo testavimą.
1.4.5.4.	Bandymuose turi dalyvauti Perkančios organizacijos atstovai. Bandymų rezultatai turi būti dokumentuoti ir pristatyti Užsakovui.	Bandymuose bus pakviesti dalyvauti Perkančios organizacijos atstovai. Bandymų rezultatai bus dokumentuoti ir pristatyti Užsakovui.
1.4.6.	Supažindinimas su nauju Marval MSM programinės įrangos versija ir praplėstu funkcionalumu:	Bus atliktas supažindinimas su nauju Marval MSM programinės įrangos versija ir praplėstu funkcionalumu:
1.4.6.1	Tiekėjas turi supažindinti, konsultuoti ir praveisti pratybas darbui su sistema pagal šias sritis: • Supažindinimas su naujos Marval MSM programinės įrangos versijos funkcionalumu akcentuojant, kaip tai gali būti taikoma vykdant įdiegtų IT paslaugų valdymo procesų veiklas; • Užklausų, užregistruotų naudojantis paslaugų katalogą, valdymas; • Naudojimasis duomenimis, importuotais iš IBM Endpoint Manager sistemos;	Perkančios organizacijos darbuotojai bus supažindinti, konsultuoti ir jiems bus prarvestos pratybos darbui su sistema pagal šias sritis: • Supažindinimas su naujos Marval MSM programinės įrangos versijos

	Incidentų ir užklausų valdymo procesų veiklų vykdymas.	funkcionalumu akcentuojant, kaip tai gali būti taikoma vykdant įdiegtų IT paslaugų valdymo procesų veiklas; - Užklausų, užregistruotų naudojantis paslaugų katalogą, valdymas; - Naudojimasis duomenimis, importuotais iš IBM Endpoint Manager sistemos; - Incidentų ir užklausų valdymo procesų veiklų vykdymas.
1.5.	Garantijos	
1.5.1.	Programinės įrangos priežiūra yra 24 (dvidešimt keturi) mėnesiai po įdiegimo, kurių metu tiekėjas įsipareigoja reaguoti per 24 (dvidešimt keturias) valandas nuo jo pateikimo ir atstatyti techninės įrangos darbinę būklę per 5 (penkias) darbo dienas nuo pranešimo pateikimo.	Bus atlikta programinės įrangos priežiūra yra 24 (dvidešimt keturi) mėnesiai po įdiegimo, kurių metu tiekėjas įsipareigoja reaguoti per 24 (dvidešimt keturias) valandas nuo jo pateikimo ir atstatyti techninės įrangos darbinę būklę per 5 (penkias) darbo dienas nuo pranešimo pateikimo.

AB „Lietuvos geležinkeliai“
Generalinis direktorius
Stasys Dailys

(parašas)
(data)
A.V.
ITC Informacinių technologijų
infrastruktūros priežiūros
skyriaus viršininko pavaduotojas
Julius Stasinas
2015-10-06

UAB „Marval Baltic“
Generalinė direktorė
Vilma Domaševičienė

(parašas)
(data)
A.V.
PLC

Robertas Vileita
2015-10-06