

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – UAB „Ignitis grupės paslaugų centras“.
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – sutartis, sudaroma tarp Kliento ir Paslaugų teikėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Sistema** – skambučių centro programinė ir techninė įranga su visais joje įdiegtais plėtiniais ir/arba moduliais.
- 1.5. **Programinė įranga** – Mitel MiCC 9.0 Enterprise.
- 1.6. **Paslaugos** – Programinės įrangos licencijų palaikymo ir Sistemos techninės priežiūros paslaugos.
- 1.7. **Užsakymas** – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir/ar per Kliento nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, pristatymo adresai ir terminas.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Programinės įrangos licencijų palaikymo ir Sistemos techninės priežiūros paslaugos.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:

Lentelė Nr. 1

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu, mato vnt.*
1	Programinės įrangos Mitel MiCC 9.0 Enterprise licencijų palaikymo paslaugos	Metai	3
2	Sistemos techninės priežiūros paslaugos	Val.	30

* Nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekį, neviršijant sutartyje nurodytos maksimalios Sutarties kainos. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies.

4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 4.1. Paslaugos teikiamos: nuotoliniu būdu. Jei pagal savo pobūdį Paslaugos negali būti teikiamos nuotoliniu būdu, jos teikiamos Kliento buveinėje adresais: Chemijos g. 4, Kaunas, ir Motorų g. 2, Vilnius.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Pirkimo objekto aprašymas

- 5.1.1. Programinės ir techninės įrangos, kuriai perkamos Paslaugos sąrašas pateikiamas žemiau esančioje Lentelėje Nr. 2:

Lentelė Nr. 2

Eil.Nr.	Programinės/techninės įrangos pavadinimas	Kodas	Kiekis
1.	Programinės įrangos licencijos:		
1.1.	SeC 8 Multimedia system version	86-00034AAA-A	1
1.2.	SeC 8 + OAS 8 System version	86-00035AAA-A	1
1.3.	MiCC Ent Agent - Lite V,1 user	86-00039AAA-A	15

Eil.Nr.	Programinės/techninės įrangos pavadinimas	Kodas	Kiekis
1.4.	MiCC Ent WEB Scheduling.System	86-00081AAA-A	1
1.5.	MiCC Ent Ag Script-outbound,1U	FAL1047723	3
1.6.	MiCC Ent Desktop Manager Agent	FAL1047777/1	7
1.7.	MiCC E DDE/COM Desktop Int,1U	FAL1047779	17
1.8.	MiCC Ent Email Agent, 1 user	FAL1047780	4
1.9.	MiCC Ent SMS Agent, 1 user	FAL1047781	5
1.10.	MiCC Ent SIP Soft Phone, 1 U	FAL1047784	17
1.11.	MiCC Ent Supervisor, 1 user	FAL1047786	1
1.12.	MiCC Ent Report Mgr, 1 user	FAL1047787	1
1.13.	MiCC Ent Info Mgr, 1 user	FAL1047788	2
1.14.	MiCC Ent Config Mgr, 1 user	FAL1047789	1
1.15.	MiCC Ent Messaging, System	FAL1047790	1
1.16.	MiCC Ent Directory, System	FAL1047791	1
1.17.	MiCC Ent Auto Email site	FAL1047794	1
1.18.	MiCC Ent SMS-Modem, 1 port	FAL1047796	1
1.19.	MiCC Ent Real Time I/F, System	FAL1047798	1
1.20.	MiCC Ent IVR Access, 1 Session	FAL1047834	10
1.21.	MiCC Ent ODBC Access, System	FAL1047837	1
1.22.	MiCC Ent IP/SIP Media, 1 ch	FAL1047845	16
1.23.	MiCC Ent Call Control, 1 User	FAL1047906	32
1.24.	MiCC Enterprise IVR, System	FAL1048168	1
1.25.	MiCC Ent Outbound Ag, 1 user	FAL1048169	5
1.26.	MiCC Ent Connected Users, x1	FAL1049271	17
2.	IP telefonijos platforma Mitel MiVoice 7.1 įdiegta virtualiame serveryje.		1
3.	Pokalbių įrašymo serveriai, kuriuose įdiegta programinė įranga Orek		3
4.	IP telefonai Aastra 6370		5
5.	IP telefonai Mitel MiVoice 6940		6
6.	Informacinis ekranas		1

5.1.2. Turi būti galimybė Klientui nemokamai atnaujinti Programinę įrangą į tuo metu esamą naujausią versiją;

5.1.3. Turi būti galimybė nemokamai gauti Programinės įrangos atnaujinimų paketus su klaidų pataisymais ir patobulinimais;

5.1.4. Turi būti suteikta prieiga prie Programinės įrangos kūrėjo/gamintojo iš klientų puslapio (angl. Customer Portal), kuriame galima rasti atsakymus į dažniausiai iškylančių klausimų duomenų bazę bei prieigą prie Programinės įrangos atnaujinimo atsisiuntimo.

5.1.5. Turi būti suteikiamas Programinės įrangos klaidų pranešimų paaiškinimas ir sprendimas.

5.1.6. Sistemos techninės priežiūros paslaugos apima:

5.1.6.1. Sistemos funkcionalumo keitimą, pritaikant Sistemą Kliento poreikiams;

5.1.6.2. Sistemos optimizavimą;

5.1.6.3. Sistemos gedimų ir trūkumų šalinimą;

5.1.6.4. Sistemos atnaujinimą;

5.1.6.5. Konsultacijas techniniais klausimais telefonu ir elektroniniu paštu nurodytais Sutartyje.

5.1.7. Sistemos techninės priežiūros paslaugų suteikimo terminai, apimtys yra iš anksto suderinami ir patvirtinami Užsakyme. Už apimtį (darbo valandų kiekį), kurios nebuvo suderintos (t.y. kurios nebuvo nurodytos užsakyme) Klientas neapmoka.

5.1.8. Visos Paslaugos turi būti suteikiamos taip, kad netrikdytų Sistemos funkcionalumo. Jei Paslaugų teikimas gali sutrikdyti Sistemos veikimą, Paslaugų teikėjas Paslaugų teikimą turi suderinti su Klientu.

5.2. Paslaugų teikėjas turi būti oficialus techninės ir Programinės įrangos gamintojo įgaliotas atstovas (jei Paslaugų teikėjas pats nėra gamintojas) ir turėti teisę teikti Lentelėje Nr.1 nurodytas Paslaugas. Klientui pareikalavus, Paslaugų teikėjas privalo pateikti tai pagrindžiančius dokumentus.

6. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

6.1. Paslaugos bus teikiamos tik pagal atskirus Kliento pateiktus Užsakymus Sutarties galiojimo metu.

6.2. Paslaugos turi būti pradėtos teikti per 7 (septynias) darbo dienas nuo Užsakymo pateikimo dienos.

6.3. Paslaugų teikėjas turės teikti licencijų palaikymo paslaugas nenutrūkstamai visą palaikymo paslaugų teikimo laikotarpį.

6.4. Paslaugų teikėjas turės teikti Sistemos techninės priežiūros paslaugas Techninių specifikacijų 4 skyriuje nurodytais adresais Kliento darbo laiku (I-IV 7:30 – 16:30 val., V 7:30 – 15:15 val.).

6.5. Konsultacijas techniniais klausimais Paslaugų teikėjas įsipareigoja suteikti ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo Kliento kreipimosi dienos.

7. KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ PAŠALINIMAS

7.1. Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumais laikomi neatitikimai Techninės specifikacijos reikalavimams ir teisės aktams, reglamentuojantiems Paslaugų kokybę.

7.2. Klientas turi teisę kreiptis į Paslaugų teikėją dėl Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumų pašalinimo ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo trūkumų užfiksavimo dienos.

7.3. Sistemos gedimo atveju gedimas šalinamas per 8 (aštuonias) darbo valandas, nuo Kliento pranešimo.

8. APMOKĖJIMO SĄLYGOS

8.1. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už Paslaugas nurodytas Lentelės Nr.1 eilutėje Nr.1 iš anksto Paslaugų teikimo pradžioje per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Sąskaitos gavimo dienos.

8.2. Klientas sumoka už faktiškai suteiktas kokybiškas Paslaugas nurodytas Lentelės Nr.1 eilutėje Nr.2 per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Sąskaitos gavimo dienos.