

GAMYBOS PLANAVIMO SCHEDUALL PROGRAMINĖS ĮRANGOS PALAIKymo PASLAUGŲ PIRKIMAS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Šiuo metu VšĮ „Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija“ (toliau – Perkančioji organizacija) yra įsigijusi ir naudoja gamybos planavimui „Net Insight AB, ScheduALL for Windows v5.28“ (<https://netinsight.net/>) programinę įrangą. Šiuo pirkimu Perkančioji organizacija siekia įsigyti minėtos programinės įrangos palaikymo paslaugas (toliau – Paslaugos). Reikalavimai paslaugoms nurodyti šioje techninėje specifikacijoje.

Reikalavimai Paslaugoms:

1. Licencijos, kurioms perkamas palaikymas:
 - 1.1. Net Insight AB, ScheduALL, 20 vnt. prisijungimo licencijų.
2. Paslaugų teikimo laikotarpis – 24 (dvidešimt keturi) mėnesiai nuo 2023 m. balandžio 24 d., 00:00 val. Sutartį sudarius po 2023 m. balandžio 24 d., 00:00 val., Paslaugos pradedamos teikti ir 24 (dvidešimt keturių) mėnesių Paslaugų teikimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo sekančios, nei Sutarties sudarymo data, dienos 00:00 val.
3. Paslauga turi būti teikiama ne mažiau kaip dviem lygiais:
 - 3.1. I lygis – Tiekėjas, priimančias ir registruojantis pranešimus apie gedimus, atliekantis gedimų nustatymą, šalinimą bei su tuo susijusias paslaugas. O taip pat atsakingas už visą aptarnavimo proceso vykdymą ir valdymą;
 - 3.2. II lygis – Įrangos gamintojas.
4. I lygio atstovas turi:
 - 4.1. **Užtikrinti gedimų ir problemų registravimą telefonu ir elektroniniu paštu¹;**
 - 4.2. Paslaugas teikti 24x7 (24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę) principu;
 - 4.3. Problemas registruoti jas klasifikuojant ir paslaugas teikiant ne blogesniu kaip reakcijos laiku po pranešimo apie problemą:
 - 4.3.1. reakcijos laikas ne ilgiau kaip 4 val., kai programinė įranga nustoja veikti;
 - 4.3.2. reakcijos laikas ne ilgiau kaip 8 val., kai programinės įrangos sutrikimas daro arba gali daryti įtaką sistemos darbingumui;
 - 4.3.3. reakcijos laikas ne ilgiau kaip 24 val., kai problema įtakoja sistemos našumą;
 - 4.3.4. reakcijos laikas ne vėliau kaip sekanti darbo diena, kai problema neturi įtakos sistemos darbingumui ir našumui.
 - 4.4. Savo kompetencijos ribose atlikti užregistruotų problemų indentifikavimą, jų šalinimą ir esant poreikiui perkėlimą į II paslaugos lygį.
 - 4.5. Pagal poreikį diegti gamintojo teikiamus programinės įrangos atnaujinimas ar klaidų

¹ Šiame punkte yra nurodytas aplinkos apsaugos kriterijus vadovaujantis Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos ir perkantieji subjektai turi taikyti pirkdamos prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 „Dėl produktų, kurių viešiesiems pirkimams ir pirkimams taikytini aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, Aplinkos apsaugos kriterijų ir Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos ir perkantieji subjektai turi taikyti pirkdami prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 4.4.1 punktu, tokiu būdu siekiant sumažinti gamtos išteklių naudojimą skirtą transportui

taisymus. Diegimas atliekamas pagal suderintą su Perkančiąja organizacija grafiką, atsižvelgiant į galimą sistemos stabdymo poreikį, galimus sutrikimus ir veikimo atstatymą nesėkmės atveju.

5. II lygio paslaugos turi būti teikiamos programinės įrangos gamintojo.

6. II lygio atstovas turi teikti programinės įrangos palaikymą, klaidų šalinimą ir versijų atnaujinimą pagal Programinės įrangos gamintojo pagrindines aptarnavimo sąlygas, kurios turi atitikti:

6.1. reakcijos laikas ne ilgiau kaip 1 darbo diena, kai programinė įranga nustoja veikti, problemos sprendimo pateikimas ne ilgiau kaip per 1 darbo dieną ir problemos pašalinimas aukščiausiu prioritetu, esant būtinybei išleidus ir įdiegus programinės įrangos atnaujinimą;

6.2. reakcijos laikas ne ilgiau kaip 1 darbo diena, kai programinės įrangos sutrikimas daro arba gali daryti įtaką sistemos darbingumui, problemos sprendimo pateikimas ne ilgiau kaip per 2 darbo dienas ir problemos pašalinimas aukščiausiu prioritetu, esant būtinybei išleidus ir įdiegus programinės įrangos atnaujinimą;

6.3. reakcijos laikas ne ilgiau kaip 1 darbo diena, kai programinės įrangos sutrikimas daro arba gali daryti įtaką sistemos darbingumui, tačiau dėl programinės įrangos sutrikimo sistemos darbas nesustoja – problemos sprendimo pateikimas ne ilgiau kaip per 3 darbo dienas ir problemos pašalinimas įdiegus programinės įrangos atnaujinimą.

7. Paslaugos pirmiausia turi būti teikiamos nuotoliniu būdu ir tik nesant galimybės Paslaugų suteikti nuotoliniu būdu atvykti į Perkančiąją organizaciją²

8. Paslaugos gali būti teikiamos lietuvių ir / arba anglų kalbomis. Pirmenybė teikiama lietuvių kalbai. Jeigu neįmanoma paslaugos teikti lietuvių kalba, tuomet paslauga teikiama anglų kalba.

² Šiame punkte yra nurodytas aplinkos apsaugos kriterijus vadovaujantis Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos ir perkantieji subjektai turi taikyti pirkdamos prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 „Dėl produktų, kurių viešiesiems pirkimams ir pirkimams taikytini aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, Aplinkos apsaugos kriterijų ir Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos ir perkantieji subjektai turi taikyti pirkdami prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 4.4.1 punktu, tokiu būdu siekiant sumažinti gamtos išteklių naudojimą skirtą transportui