

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** – šiuo metu naudojama Mitel MiCC 9.0 Enterprise programinė įranga.
- 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*
1.	Programinės įrangos Mitel MiCC 9.0 Enterprise licencijų palaikymo paslaugos	Metai	3
2.	Sistemos techninės priežiūros paslaugos	Val.	145

* 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. PASLAUGŲ TEIKIMO 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

Pirkimo objekto aprašymas

- 5.1. Sistemos programinės ir techninės įrangos, kuriai perkamos Paslaugos sąrašas pateikiamas žemiau esančioje Lentelėje Nr. 2:

Lentelė Nr. 2

Eil.Nr.	Programinės/techninės įrangos pavadinimas	Licencijos kodas	Kiekis
1.	Programinės įrangos licencijos		
1.1.	Solidus eCare 9.0 Multimedia System	54011035	1
1.2.	MiCC Solidus 9 + OAS 9 Vers Key, System	54011034	1
1.3.	SeC Scripting 1 agent	FAL1047723	3
1.4.	SeC Outbound Agent 1 user	FAL1048169	5
1.5.	SeC No of Connected Users	FAL1049271	17
1.6.	SeC DDE/COM DT Integr 1 user	FAL1047779	17
1.7.	SeC Email Agent 1 user	FAL1047780	4

1.8.	SeC SMS Agent 1 user	FAL1047781	5
1.9.	SeC Soft Phone 1 user	FAL1047784	17
1.10.	SeC Supervisor 1 user	FAL1047786	1
1.11.	SeC Report Manager 1 user	FAL1047787	1
1.12.	SeC Information Manager 1 user	FAL1047788	2
1.13.	SeC Config Manager 1 user	FAL1047789	1
1.14.	SeC Messaging site	FAL1047790	1
1.15.	SeC Directory site	FAL1047791	1
1.16.	SeC SMS-Modem 1 port	FAL1047796	1
1.17.	SeC Real Time Interface site	FAL1047798	1
1.18.	IVR 1 Port Access	FAL1047834	10
1.19.	IVR ODBC Access Site	FAL1047837	1
1.20.	SeC IP/SIP Media 1 channel	FAL1047845	16
1.21.	Call Control 1 User	FAL1047906	32
1.22.	SeC BluStar Agent 9.0	86-00039AAA-A	7
1.23.	SeC WEB Scheduling	86-00081AAA-A	1
1.24.	SeC Desktop Agent 9.0	FAL1047777/1	7
1.25.	SeC Auto Email site	FAL1047794	1
1.26.	SeC IVR Site	FAL1048168	1
2.	IP telefonijos platforma Mitel MiVoice 7.4 įdiegta virtualiame serveryje	-	1
3.	Pokalbių įrašymo serveriai, kuriuose įdiegta programinė įranga Oreka	-	3
4.	IP telefonai Aastra 6370	-	5
5.	IP telefonai Mitel MiVoice 6940	-	6
6.	Informacinis ekranas	-	1

1.27. Programinės įrangos licencijų palaikymo paslaugų laikotarpiu turi būti:

1.27.1. galimybė Klientui nemokamai atnaujinti Programinę įrangą į tuo metu esamą naujausią versiją;

1.27.2. galimybė nemokamai gauti Programinės įrangos atnaujinimų paketus su klaidų pataisymais ir patobulinimais;

1.27.3. suteikta prieiga prie Programinės įrangos gamintojo puslapio (angl. Customer Portal), kuriame galima rasti duomenų bazę su atsakymais į dažniausiai iškylančius klausimus bei prieigą prie Programinės įrangos atnaujinimo atsisiuntimo.

1.27.4. suteikiamas Programinės įrangos klaidų pranešimų paaiškinimas ir sprendimas.

1.28. Sistemos techninės priežiūros paslaugos apima:

1.28.1. Sistemos funkcionalumo keitimą, pritaikant Sistemą Kliento poreikiams;

1.28.2. Sistemos optimizavimą;

1.28.3. Sistemos gedimų ir trūkumų šalinimą;

1.28.4. Sistemos atnaujinimą;

1.28.5. Konsultacijas techniniais klausimais, teikiamas telefonu ir/arba elektroniniu paštu nurodytais Sutartyje.

1.29. 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. PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

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

6.2. Paslaugos turi būti pradėtos teikti per Sutartyje ir Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytą terminą, pradedamą skaičiuoti nuo Užsakymo pateikimo dienos.

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

6.4. Paslaugų teikėjas programinės įrangos licencijų palaikymo paslaugas turės teikti nenutrūkstamai visą palaikymo paslaugų teikimo laikotarpį.

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

6.6. 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.).

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

6.8. 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.

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.

8. APMOKĖJIMO SĄLYGOS

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

8.2. Jei Sutartis nutraukiama dėl Paslaugų teikėjo kaltės ar jo iniciatyva, Paslaugų teikėjas grąžina Klientui lėšų sumą, lygią nepanaudotų Paslaugų lėšų sumai ir proporcingą nepanaudotam Paslaugų naudojimo laikotarpiui.

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