

KOMPIUTERINĖS TECHNIKOS, PROGRAMINĖS ĮRANGOS, INFORMACINĖS SISTEMOS, VAIZDO STEBĖJIMO KAMERŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

1.1. Panevėžio socialinių paslaugų centras (toliau – Perkančioji organizacija, Paslaugų pirkėjas) ketina įsigyti kompiuterinės technikos, programinės įrangos, informacinės sistemos, daugiafunkcinių įrenginių, vaizdo stebėjimo kamerų priežiūros paslaugas (toliau – paslaugos).

1.2. Paslaugų suteikimo terminas – paslaugos turi būti teikiamos ne trumpiau kaip 12 (dvylika) mėnesių nuo sutarties pasirašymo dienos.

1.3. Priežiūros paslaugų teikimo vietos Panevėžyje:

1.3.1. A. Mackevičiaus g. 55A (centro pastatas ir Nakvynės namai);

1.3.2.

1.3.3.

1.3.4.

1.3.5.

1.3.6.

1.3.7.

1.3.8. Parko g. 19 (Globos centras);

1.3.9. Taikos al. g. 11 (Atvejo vadyba).

1.4. Paslaugos tiekimo metu galimos naujos paslaugų vietos Panevėžyje.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI PASLAUGOMS

2. Paslaugų tiekėjas turi laikytis BDAR, Paslaugų pirkėjo saugumo politikos ir galiojančių teisės aktų, reglamentuojančių paslaugų pirkėjo informacinių sistemų saugumą, reikalavimų.

2.1. Priežiūros paslaugų tiekėjas įsipareigoja:

2.1.1. atlikti Perkančiosios organizacijos IT ūkio infrastruktūros analizę (identifikuoti kompiuterizuotas darbo vietas, programinę įrangą, tinklo įrenginius, vaizdo stebėjimo kameras, spausdintuvus, daugiafunkcinius įrenginius, skenerius) bei įvertinti esamą situaciją;

2.1.2. pateikti siūlymus dėl įstaigos valdomos infrastruktūros (techninės), programinės įrangos, informacijos saugumo užtikrinimo ir būtinų (papildomų) saugumo priemonių valdymui bei diegimui;

2.1.3. užtikrinti Perkančiosios organizacijos IT sistemų, kompiuterių tinklų, kompiuterinės įrangos bei joje suinstaliuotos programinės įrangos saugų bei nepertraukiamą funkcionavimą ir sąveiką, atsižvelgiant į infrastruktūros (techninės) bei programinės įrangos gamintojų reikalavimus;

2.1.4. užtikrinti sugedusios kompiuterinės įrangos remontą, techninio funkcionalumo atstatymą. Paslaugos atliekamos Paslaugų pirkėjo patalpose. Esant poreikiui, suderinus su Paslaugų pirkėju, remontą galima atlikti Paslaugų tiekėjo patalpose. Tokiu atveju sugedusią įrangą remontui iš Paslaugų pirkėjo patalpų Paslaugų tiekėjas paima ir suremontuotą įrangą Paslaugų pirkėjui grąžina, kiekvienu atveju pasirašant perdavimo ir priėmimo aktą. Vykdamą įrangos remontą ne Paslaugų pirkėjo patalpose, Paslaugų tiekėjas padengia transportavimo išlaidas, taip pat visas kitas Paslaugų tiekėjo numatytas ir nenumatytas išlaidas;

2.2. Suremontuotos įrangos grąžinimo Paslaugų pirkėjui laikas turi būti fiksuojamas perdavimo ir priėmimo akte, kuris pateikiamas Paslaugų pirkėjui kartu su suremontuota įranga. Jame turi būti įrašyti atlikti remonto darbai, panaudotos detalės ir jų kainos.

2.3. Paslaugų pirkėjui pateikus remontui įrangą, Paslaugų tiekėjas diagnozuoja įrangos gedimą, paskaičiuoja remontui reikalingų detalių kainas ir apie tai informuoja Paslaugų pirkėjo atsakingą asmenį. Paslaugų pirkėjo atsakingas asmuo informuoja Paslaugų tiekėją apie savo apsisprendimą remontuoti pateiktą įrangą ar remonto atsisakyti dėl objektyvių ar kitų Paslaugų pirkėjo priežasčių. Jei Paslaugų pirkėją netenkina remontui reikalingų detalių kainos, tai jis Paslaugų tiekėjui pateikia savo nupirktas remontui reikalingas detales, kurias Paslaugų tiekėjas turi panaudoti įrangos remontui. Remonto derinimo laikas neįskaičiuojamas į gedimo pašalinimo laiką.

2.4. Jeigu Paslaugų pirkėjas nesutinka remontuoti įrangos ir jeigu ji yra pas Paslaugų tiekėją, Paslaugų pirkėjui pareikalavus Paslaugų tiekėjas grąžina įrangą, pasirašant perdavimo ir priėmimo aktą. Paslaugų pirkėjui prašant, Paslaugų tiekėjas pateikia atsakingų asmenų pasirašytą pažymą apie gedimo pobūdį ir apie tai, kiek kainuotų pateiktos įrangos remontas.

2.5. Atsargines dalis ir medžiagas Paslaugų tiekėjas turi pateikti be antkainio. Paslaugų pirkėjas už atsargines dalis ir medžiagas (jei perka iš paslaugų tiekėjo), reikalingas paslaugos teikimui, Paslaugų tiekėjui moka atskirai pagal išrašytą sąskaitą-faktūrą.

2.6. Paslaugų tiekėjo iškvietimų atlikti priežiūros paslaugas skaičius neribojamas;

2.7. Programinės įrangos diegimas, konfigūravimas, Paslaugų pirkėjo programinės įrangos problemų sprendimas gali būti atliekamas nuotoliniu būdu. Paslaugų tiekėjui bus suteikta prieiga nuotoliniam kompiuterinės įrangos administravimui.

III. SAVOKOS IR REIKALAVIMAI PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TIEKĖJUI

3.1. Sąvokos:

3.1.1. Veikimo sutrikimas – kai Perkančiosios organizacijos vidiniai arba išorės naudotojai dėl operacinės sistemos, techninės įrangos, sisteminės programinės įrangos funkcionalumo sutrikimų (esant tvarkingai IT infrastruktūrai) negali atlikti numatytų sistemos funkcijų;

3.1.2. Incidentas – aptarnaujamoms IT infrastruktūros (techninės ir programinės Įrangos) sutrikimas, nepriklausomai nuo jo kilmės. Incidentu nelaikomas resursų (išteklių), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibūdinami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas;

3.1.3. Problema – tai nežinomos priežastys, dėl kurių IT sistemos veikimas įtakojamas neigiamai. Taip pat problema laikoma pasikartojantys tos pačios kilmės incidentai;

3.1.4. Pakeitimas – bet koks IT sistemos ar IT infrastruktūros konfigūracijos pakeitimas;

3.1.5. Įgaliotas naudotojas – Perkančiosios organizacijos darbuotojas. Įgaliotų naudotojų sąrašas pateikiamas prieš pradėdant teikti paslaugą ir gali būti keičiamas visos paslaugos teikimo laikotarpiu.

3.2. Priežiūros paslaugų tiekėjas Perkančiosios organizacijos įgaliotiems naudotojams turi būti prieinamas internetu, telefonu, elektroniniu paštu.

3.3. Priežiūros paslaugų tiekėjas privalo turėti incidentų, problemų, kompiuterinės ir kitos prižiūrimos įrangos užsakymo, gedimų, pakeitimų bei konfigūracijos valdymo funkcionalumą.

3.4. Priežiūros paslaugų tiekėjo sistema turi užtikrinti galimybę įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas kompiuterinės ir programinės įrangos gedimus bei kitus užsakymus, susijusius su šios sutarties vykdymu, ir stebėti jų būseną.

3.5. Pasibaigus paslaugos teikimo terminui visa su Paslaugos teikimu susijusi informacija turi būti neatlyginamai perduota Perkančiajai organizacijai jai priimtina forma.

3.6. Reikalavimai priežiūros paslaugų tiekėjui:

3.6.1. paslaugos turi būti teikiamos nuo 8:00 iki 17:00 nuo pirmadienio iki penktadienio;

3.6.2. užklausų reagavimo būdai: elektroniniu paštu ir telefonu.

3.7. Informacija apie visų registruotų užklausų, susijusių su teikiamomis paslaugomis, eigą ir būseną, keičiamų detalių kainą turi būti teikiama telefonu ir/ar el. paštu.

3.8. Registruojant incidentus, pakeitimus, problemas bei keičiantis jų statusui atsakingi Perkančiosios organizacijos atstovai turi būti informuojami žinute elektroniniu paštu.

3.9. Paslaugos teikėjo įstaigoje turėtų būti paskirtas už informaciją ir kontaktus su Perkančiąja organizacija ir jos darbuotojais atsakingas asmuo ir nedelsiant suteikiama informacija apie atsakingo asmens pasikeitimą.

3.10. Registruojant incidentus, pakeitimus, problemas bei keičiantis jų statusui turi būti užtikrintas Paslaugų pirkėjo informavimas elektroninio pašto žinute.

IV SKYRIUS

REIKALAVIMAI KOMPIUTERIZUOTŲ DARBO VIETŲ PRIEŽIŪRAI

4.1. Bendra paslaugos teikėjo atliekama priežiūros paslaugų apimtis:

4.1.1. kompiuterių ir kompiuterinio tinklo stebėjimas bei administravimas;

4.1.2. incidentų sprendimas;

4.1.3. pasikeitimų valdymas;

4.1.4. konfigūracijų valdymas;

4.1.5. problemų valdymas.

4.2. Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimas, bet kuriais kompiuterinės technikos, programinės įrangos, informacinės sistemos priežiūros klausimais, kai problemos ar incidentai kyla dėl Perkančiosios organizacijos darbo reikmėms ir / arba užduočių vykdymui naudojamos technikos, įrangos ir kt.

4.3. Naujai įsigytos kompiuterinės technikos konfigūravimas ir prijungimas prie bendro įstaigos tinklo;

4.4. Lokalių kompiuterinių tinklų, kompiuterizuotų darbo vietų remontas ir priežiūra;

- 4.5. Lokalių kompiuterinių tinklų išplėtimas įrengiant naujas kompiuterines darbo vietas;
- 4.6. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti įstaigos techninės ir programinės įrangos veikimą be sutrikimų;
- 4.7. Techninės įrangos profilaktinės priežiūros paslaugas (techninės įrangos valymas nuo dulkių, kietojo disko defragmentavimas, diskinės vietos atlaisvinimas, sisteminės ir programinės įrangos atnaujinimas, tvarkyklų atnaujinimas ir t.t.);
- 4.8. Diegti, atnaujinti ir konfigūruoti sisteminę ir taikomąją programinę įrangą.
- 4.9. Pagal Paslaugų pirkėjo poreikį Paslaugų teikėjas turi atlikti:
 - 4.9.1. techninės įrangos – stacionarių ir nešiojamų kompiuterių, planšečių modernizavimą, pakeičiant senas arba įdedant papildomas komponentes (išplečiant atmintį, papildant diskinį tūrį, įstatant naujus procesorius ir kitas Paslaugų pirkėjo įsigytas komponentes);
 - 4.9.2. senos kompiuterinės įrangos paruošimą aukcionui ar utilizacijai (techninės ir programinės įrangos sutvarkymas, duomenų iš kietojo disko ištrynimasis).
- 4.10. Reikalavimai paslaugos įvedimui:
 - 4.10.1. techninės įrangos inventorizacija;
 - 4.10.2. programinės įrangos inventorizacija;
- 4.11. paslaugos turi būti teikiamos nuo 8:00 iki 17:00 nuo pirmadienio iki penktadienio.
- 4.12. Teikiamos kompiuterizuotų darbo vietų priežiūros paslaugos:
 - 4.12.1. incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
 - 4.12.2. pakeitimų vykdymas, įskaitant naujų darbo vietų kūrimą;
- 4.13. Problemų sprendimas.
- 4.14. Incidentų (darbingumo atstatymo) sprendimo paslaugų apimtis:
 - 4.14.1. techninės įrangos gedimų šalinimas;
 - 4.14.2. standartinės programinės įrangos (operacinių sistemų, taikomosios programinės įrangos) gedimų šalinimas.
- 4.15. Pakeitimų vykdymo apimtis:
 - 4.15.1. techninės įrangos diegimas, perkėlimas, modernizavimas ir migravimas;
 - 4.15.2. programinės įrangos diegimas, atnaujinimas, šalinimas, konfigūravimas.
- 4.16. Kasdieniai darbai:
 - 4.16.1. operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų pataisymų paketų (*service pack*) sekimas ir diegimas;
- 4.17. Antivirusinės programos veikimo stebėjimas, atnaujinimų sekimas ir diegimas;
- 4.18. Antivirusinės programos skanavimo įvykių žurnalo peržiūra;
- 4.19. Duomenų atsarginių kopijų vadyba.
- 4.20. Paslaugos teikimo būdai:
 - 4.20.1. nuotoliniu būdu;
 - 4.20.2. įrangos buvimo vietoje;
 - 4.20.3. tiekėjo buveinės adresu.
- 4.21. Reakcijos laikas kompiuterinių darbo vietų incidentams (laikas nuo pranešimo apie darbingumo sutrikimą iki atvykimo į įrangos eksploatacijos vietą, ar sprendimo nuotoliniu būdu pradžios) – ne daugiau kaip 3 darbo val.
- 4.22. Darbingumo atstatymo laikas kompiuterinėms darbo vietoms – ne daugiau kaip 4 darbo val.

4.23. Įrangos fizinio gedimo atveju, kai gedimo šalinimas pagal gamintojo garantinius įsipareigojimus netenkina (sistema nepasiekiamo ilgiau negu numatyta) arba gamintojo garantiniai įsipareigojimai pasibaigę, Tiekėjas privalo ne ilgiau kaip per 72 val. po pranešimo apie gedimą gavimo momento pakeisti sugedusią komponentę (arba įrangą) įrangos funkcionalumui atstatyti, prieš tai suderinęs kainą su užsakovo atsakingų asmeniu. Nepavykus suderinti kainos komponentams Tiekėjas privalo pasiūlyti konkretų komponentą (įrangą). Šiems komponentams (įrangai) įsigyti organizuojami nauji pirkimai.

4.24. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų): reakcijos laikas – 1 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas – 4 darbo valandos.

4.25. Pakeitimų įvykdymo laikas – ne daugiau kaip dvi darbo dienos.

V SKYRIUS

REIKALAVIMAI TINKLO ĮRANGOS PRIEŽIŪRAI

5.1. Paslaugos turi būti teikiamos nuo 8:00 iki 17:00 nuo pirmadienio iki penktadienio;

5.2. Teikiamos tinklo įrangos priežiūros ir aptarnavimo paslaugos:

5.2.1. tinko įrangos stebėseną;

5.2.2. incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);

5.2.3. pakeitimų vykdymas;

5.2.4. problemų sprendimas.

5.3. Reikalavimai paslaugos įvedimui:

5.3.1. techninės įrangos inventorizacija;

5.3.2. programinės įrangos inventorizacija.

5.4. Reikalavimai tinklo įrangos priežiūrai:

5.4.1. ugniasienės įvykių peržiūra ir konfigūravimas esant poreikiui.

5.5. Tinklų kūrimas:

5.5.1. pagal Perkančiosios organizacijos poreikius sukurti fizinius, bevielius ir virtualius tinklus, juos sukonfigūruoti, administruoti prieigos teises.

5.6. Paslaugos teikimo būdai:

5.6.1. nuotoliniu būdu;

5.6.2. įrangos buvimo vietoje.

5.7. Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimas – pagal poreikį.

5.8. Reakcijos laikas – ne daugiau kaip 3 darbo val.

5.9. Darbingumo atstatymo laikas incidentams – ne daugiau kaip 4 darbo val.

5.10. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų): reakcijos laikas – 1 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas – 4 darbo val.

5.11. Pakeitimų įvykdymo laikas – ne daugiau kaip 3 darbo dienos.

VI SKYRIUS
REIKALAVIMAI SPAUSDINIMO, KOPIJAVIMO, SKENAVIMO IR STEBĖJIMO
KAMERŲ ĮRANGOS PRIEŽIŪRAI

6.1. Priežiūros paslaugų tiekėjo atstovas, esant poreikiui kontaktuoja su Perkančiosios organizacijos atstovu ir konsultuoja įstaigos darbuotojus įrangos diegimo, naudojimo ir funkcionalumų atstatymo klausimais.

6.2. paslaugos turi būti teikiamos nuo 8:00 iki 17:00 nuo pirmadienio iki penktadienio;

6.3. Reakcijos laikas – ne ilgiau kaip 3 val.

6.4. Įrangos paruošimas (sukonfigūravimas) darbui – ne ilgiau kaip per 1 darbo dieną.

6.5. Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimas spausdinimo, kopijavimo ir skenavimo įrangos naudojimo klausimais – pagal poreikį.

6.6. Spausdinimo, kopijavimo ir skenavimo įrangos funkcionalumo atstatymas (jei gedimas nėra sudėtingas) – ne ilgiau kaip per 4 valandas.

6.7. Stebėjimo kamerų priežiūra ir remontas: gedimų diagnostika, derinimas ir funkcionalumo atstatymas.

6.8. Darbuotojų apmokymas peržiūrėti vaizdo įrašus, iškirpti vaizdo epizodą.

6.9. Stebėjimo kamerų funkcionalumo atstatymas (jei gedimas nėra sudėtingas) – ne ilgiau kaip per 4 valandas.

VII SKYRIUS
PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS NAUDOJAMOS TECHNINĖS IR
PROGRAMINĖS ĮRANGOS APRAŠYMAS IR KIEKIAI

7. Šiuo metu Perkančiojoje organizacijoje yra :

Eil. Nr.	Įranga	Kiekis, vnt. *
1.	Nešiojamieji ir stacionarūs kompiuteriai	108 vnt.
2.	Daugiafunkcinių įrenginių	40 vnt.
3.	Vaizdo projektoriai	5 vnt.
4.	Interaktyvi lenta	1 vnt.
5.	Išmanusis kortelių skaitytuvas	1 vnt.
6.	Planšetės	37 vnt.
7.	Kameros	16 -20 vnt.

**nurodyti įrangos kiekiai sutarties vykdymo laikotarpiu gali keistis (didėti/mažėti) iki 10 proc.*

