

ETERIO AUTOMATIZACIJOS SISTEMOS SERVERIŲ IR PROGRAMINĖS ĮRANGOS PRIEŽIŪROS IR APTARNAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Sistemos gamintojas – „Pebble Beach Systems“, produktas – „Marina“, <http://www.pebble.tv/products/marina-lite/>. Viso trys TV kanalai, kuriuos sudaro: 2x kontrolierių serveriai, 2x IP/RS/GPI blokai, 2x relių blokai, 1x automatinis perjungimo serveris, 1x rankinis perjungimo serveris, 6x kliento valdymo licencijos.

Reikalavimai paslaugoms:

1. Paslaugos bus teikiamos 12 mėnesių nuo sutarties įsigaliojimo.
2. Paslaugos bus teikiamos dviem lygiais:
 - 2.1. 1 lygis – tiekėjas, priimančias ir registruojantis pranešimus apie gedimus, o taip pat atsakingas už visą aptarnavimo proceso vykdymą ir valdymą;
 - 2.2. 2 lygis – įrangos gamintojas, suteikiantis įrangos palaikymo paslaugas.
3. Reikalavimai paslaugų teikimui:
 - 3.1. pranešimų apie gedimus priėmimas ir registravimas, 09:00-17:30 (GMT) valandomis, darbo dienomis (skubiais – ekstra atvejais, atitinkančiais 6.1 punkte nurodytas aplinkybes, 24/7/365, t. y. visą parą, visomis savaitės dienomis, visus metus);
 - 3.2. programinės įrangos atnaujinimas bei įdiegimas;
 - 3.3. programinės įrangos klaidų taisymas;
 - 3.4. tiesioginis prisijungimas prie gamintojo duomenų bazės (instrukcijos, konfigūracijų failai ir pan.);
 - 3.5. nuotolinis tiekėjo ir gamintojo pasijungimas prie LRT esančios įrangos gedimams šalinti;
 - 3.6. neveikiančių detalių pakeitimo naujomis paslaugos;
 - 3.7. dedikuotas tiekėjo atstovas LRT įrangos priežiūrai.
4. Paslaugos bus teikiamos lietuvių ir / arba anglų kalbomis. Pirmenybė teikiama lietuvių kalbai. Jeigu neįmanoma paslaugų teikti lietuvių kalba, tuomet paslaugos teikiamos anglų kalba.
5. Tiekėjas suteiks įrankį problemų registravimui, užregistruotų problemų sprendimą savo kompetencijos ribose ir, esant poreikiui, įrangos gamintojo įtraukimą.
6. Tiekėjas suteiktu įrankiu užregistruotas problemas klasifikuoja bei paslaugas teikia reakcijos laiku po problemų registravimo:
 - 6.1. reakcijos laikas – iki 4 val., kai techninė įranga nustoja veikti, problemos išsprendimo laikas, įskaitant įrangos veikimo atstatymą, – iki 2 kalendorinių dienų;
 - 6.2. reakcijos laikas – iki 8 val., kai gedimas įtakoja įrangos darbingumą, problemos išsprendimo laikas, įskaitant įrangos veikimo atstatymą, – iki 5 kalendorinių dienų;
 - 6.3. reakcijos laikas – iki 24 val., kai problema įtakoja įrangos našumą, problemos išsprendimo laikas, įskaitant įrangos veikimo atstatymą, – iki 5 kalendorinių dienų;
 - 6.4. reakcijos laikas – iki 48 val., kai problema neturi įtakos sistemos darbingumui ir našumui, problemos išsprendimo laikas, įskaitant įrangos veikimo atstatymą, – iki 10 kalendorinių dienų.
7. Paslaugų teikimo laikotarpiu tiekėjas užtikrins įrangos garantinių detalių išsiuntimą užsakovui iki 3 darbo dienų nuo problemos identifikavimo. Garantinių detalių kaina ir visos su tokių detalių montavimu, pristatymu ir kitos susijusios išlaidos įskaičiuojamos į paslaugų kainą ir papildomai neatlyginamos.