1 priedas. Techninė specifikacija

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

„Pebble Beach Systems”, produktas  „Marina“. Viso 4 TV kanalai, kuriuos sudaro: 2x kontrolerių serveriai, 2x IP/RS/GPI blokai, 2x relių blokai, 1x automatinis perjungimo serveris, 1x rankinis perjungimo serveris, 7x kliento valdymo licencijos.

**Paslaugoms:**

1. Paslaugos teikiamos 12 mėnesių nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo.
2. Paslaugos teikiamos dviem lygiais:
   1. 1 lygis – tiekėjas, priimantis 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;
   2. 2 lygis – įrangos gamintojas, suteikiantis įrangos palaikymo paslaugas.
3. Paslaugų apimtis:
   1. pranešimų apie gedimus priėmimas ir registravimas per tiekėjo suteiktą įrankį (telefonu +370 633 63 63 8, elektroniniu paštu [info@propoint.lt](mailto:info@propoint.lt)) , šias paslaugas teikiant 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);
   2. programinės įrangos atnaujinimas bei įdiegimas;
   3. programinės įrangos klaidų taisymas;
   4. tiesioginis prisijungimas prie gamintojo duomenų bazės (instrukcijos, konfigūracijų failai ir pan.);
   5. nuotolinis tiekėjo ir gamintojo pasijungimas prie Perkančiojoje organizacijoje esančios įrangos gedimams šalinti;
   6. neveikiančių detalių pakeitimo naujomis paslaugos;
   7. dedikuotas tiekėjo atstovas Perkančiosios organizacijos įrangos priežiūrai.
4. Paslaugos gali būti 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, perkėlimą į 2 paslaugos lygį (įrangos gamintojo įtraukimą).
6. Tiekėjas suteiktu įrankiu užregistruotas problemas klasifikuoja bei paslaugas teikia ne blogesniu kaip reakcijos laiku po problemų registravimo:
   1. reakcijos laikas  iki 4 val., kai techninė įranga nustoja veikti, problemos išsprendimo laikas, įskaitant įrangos veikimo atstatymą  iki 2 kalendorinės dienų;
   2. reakcijos laikas  iki 8 val., kai gedimas įtakoja įrangos darbingumą, problemos išsprendimo laikas, įskaitant įrangos veikimo atstatymą  iki 5 darbo dienų;
   3. reakcijos laikas  iki 24 val., kai problema įtakoja įrangos našumą, problemos išsprendimo laikas, įskaitant įrangos veikimo atstatymą  iki 5 darbo dienų;
   4. reakcijos laikas  iki 48 val., kai problema neturi įtakos sistemos darbingumui ir našumui, problemos išsprendimo laikas, įskaitant įrangos veikimo atstatymą  iki 10 darbo dienų.
7. Paslaugų teikimo laikotarpiu tiekėjas užtikrins įrangos garantinių detalių išsiuntimą Perkančiajai organizacijai 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.