

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. PIRKIMO OBJEKTAS

- 1.1. Pirkimo objektas – Eksploatuojamų serverių ir duomenų saugyklų infrastruktūros (toliau – **Infrastruktūros**) aptarnavimo ir gedimų šalinimo paslaugos (toliau – **Paslaugos**) ir paslaugoms suteikti skirta įranga (toliau – **Prekės**).
- 1.2. Pirkimas suskirstytas į 2 (dvi) atskiras pirkimo objekto dalis (toliau – **p. o. d**):
 - 1.2.1. 1 p. o. d. – IBM tipo serveriai ir jų komponentai bei aptarnavimo ir gedimų šalinimo konsultavimo paslaugos;
 - 1.2.2. 2 p. o. d. – HP tipo serveriai, duomenų saugyklos ir jų komponentai bei aptarnavimo ir gedimų šalinimo paslaugos.
- 1.3. Detalesnis pirkimo objekto dalių aprašymas pateikiamas priede Nr. 1 ir priede Nr.2.
- 1.4. BVPŽ kodas 50312600-1 Informacijos technologijos įrangos priežiūra ir remontas. 32522000-8 – Telekomunikacijų įranga.

2. PIRKIMO OBJEKTO PRITAIKYMO SRITIS (TAIKOMA 1 ir 2 PIRKIMO OBJEKTO DALIMS)

- 2.1. Paslaugų paskirtis – užtikrinti nenutrūkstamą ir patikimą AB „Lietuvos geležinkeliai“ (toliau – **Užsakovas**) eksploatuojamų serverių ir duomenų saugyklų infrastruktūros funkcionalumą, savalaikį gedimų ar sutrikimų pašalinimą.
- 2.2. Infrastruktūros aptarnavimo ir gedimų šalinimo paslaugos apima:
 - 2.2.1. IBM tipo serveriai ir jų komponentai bei aptarnavimo ir gedimų šalinimo konsultavimo paslaugos (įranga nurodyta techninės specifikacijos priedas Nr. 1);
 - 2.2.2. HP tipo serveriai, duomenų saugyklos ir jų komponentai bei aptarnavimo ir gedimų šalinimo paslaugos (įranga nurodyta techninės specifikacijos priedas Nr. 2);
- 2.3. Visa aukščiau nurodyta aptarnaujama infrastruktūra ir įranga apima:
 - 2.3.1. IBM tipo serverių ir jų komponentų infrastruktūrą:
 - IBM System x serijos serveriai;
 - IBM Power serijos serveriai;
 - Moduliniai IBM serveriai.
 - 2.3.2. HP tipo serverių ir jų komponentų infrastruktūrą:
 - HP Integrity serijos serveriai;
 - HP ProLiant serijos serveriai;
 - HP Workstation serijos serveriai;
 - HP StorageWorks saugyklos.

3. TECHNINIAI REIKALAVIMAI APTARNAVIMO PASLAUGOMS (TAIKOMA 1 ir 2 PIRKIMO OBJEKTO DALIMS)

- 3.1. Šioje specifikacijoje naudojamos sąvokos:
 - 3.1.1. „**Įranga**“ arba „**Prekės**“ reiškia Užsakovo naudojamą techninę įrangą, kuri dirba nepertaukiamu paros darbo režimu realiame laike.
 - 3.1.2. „**Sistema**“ apima esminės įrangos aparatūrinę programinę įrangą (BIOS, Firmware ir t. t.).
 - 3.1.3. „**Aptarnavimas**“ reiškia įrangos veikimo sutrikimų, jos gedimų šalinimą bei periodinį ar/ir papildomą aptarnavimą.
 - 3.1.4. „**Aptarnavimo lygis**“ nusako pagrindinius paslaugos teikimo parametrus, t. y. paslaugos pateikiamumą, reakcijos ir atstatymo laikus.
 - 3.1.5. „**Konsultacija**“ – tiekėjo atsakymai į Užsakovo įrangos eksploatacijos metu iškilusius klausimus.
 - 3.1.6. „**Reakcijos laikas**“ suprantamas kaip laikas nuo pranešimo apie gedimą / sutrikimą pateikimo tiekėjui (el. paštu arba telefonu) iki momento, kada gedimas / sutrikimas pradedamas spręsti (tiekėjas informuoja Užsakovą apie sprendimo pradžią arba tiekėjo specialistas atvyksta pas Užsakovą).
 - 3.1.7. „**Remonto laikas**“ suprantamas kaip laikas nuo pranešimo apie gedimą / sutrikimą pateikimo tiekėjui iki gedimo / sutrikimo pašalinimo. Šalinamas (aptarnaujamas) gedimas / sutrikimas laikomas pašalintu, kai yra atstatomas aptarnaujamos įrangos funkcionavimas, buvęs iki sutrikimo. Remonto laikas neapima veiksmų, kuriuos turi atlikti Užsakovas, laiko (pvz.: duomenų, reikalingų situacijai atkartoti, pateikimas, duomenų atstatymas iš atsarginių kopijų ir pan.).

- 3.2. Esminės įrangos aptarnavimui privalo būti 7×24 režimu budintys kvalifikuoti inžinieriai (taikoma tik 2 p. o. d.).
- 3.3. Tinkamam eksploatuojamų serverių veikimui užtikrinimui bei įrangos eksploatacijos metu iškilusiems klausimams (gedimų, eksploatacijos, konfigūracijų, patobulinimų ir kt.) spręsti yra skirtos Konsultavimo paslaugų teikimo valandos sutarties galiojimo laikotarpiu **(preliminariai 30 (trisdešimt) valandų per 12 mėnesių kiekvienai p. o. d.)**.
- 3.4. Infrastruktūros aptarnavimo ir gedimų šalinimo paslaugos (taikoma 2 p. o. d.) bei konsultavimo paslaugos (taikoma 1 p. o. d. ir 2 p. o. d.) privalo apimti:
- 3.4.1. serverių esminės techninės įrangos, šios įrangos vidinių programų (angl. firmware), serverinių sistemų eksploatavimo komponentų:
- 3.4.1.1. gedimų nustatymą;
- 3.4.1.2. visų sugedusių komplektuojančių dalių (tarp jų kontrolerių, baterijų ir t. t.) pakeitimą;
- 3.4.1.3. teisę tiesiogiai iš gamintojo atsisiųsti įrangos vidinių programų (angl. firmware) atnaujinimus (galioja tik tai aptarnaujamai įrangai, kuriai tos įrangos gamintojas) suteikia tokią galimybę;
- 3.4.1.4. teisę kreiptis į gamintojo priežiūros centrą dėl esminės įrangos gedimų pašalinimo (galioja tik tai aptarnaujamai įrangai, kuriai tos įrangos gamintojas suteikia tokią galimybę);
- 3.4.1.5. teisę gauti trumpalaikes tiekėjo konsultacijas (angl. how to) vidinių programų (angl. firmware) eksploatacijos klausimais.
- 3.4.1.6. apmokėjimas už 3.4.1.1.-3.4.1.5. nurodytas paslaugas įskaičiuotas į abonentinį mėnesinį mokestį.
- 3.4.2. visos infrastruktūros neesminės techninės įrangos:
- 3.4.2.1. atsarginių dalių, modulių, elementų tiekimą pagal poreikį;
- 3.4.2.2. teisę gauti tiekėjo konsultacijas gedimų nustatymo, sugedusių modulių pakeitimo, sistemų darbingumo atstatymo klausimais bei gauti tiekėjo rekomendacijas įrangos gedimų prevencijos klausimais;
- 3.4.2.3. Įrangapristatoma adresu: Geležinkelio g. 2, Vilnius.
- 3.4.3. Trumpalaikės tiekėjo konsultacijos (angl. how to) teikiamos iš karto telefonu, elektroniniu paštu darbo valandomis (darbo valandos – nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 8:00 iki 17:00) (taikoma abiem pirkimo objekto dalims).
- 3.5. Infrastruktūros aptarnavimas ir gedimų šalinimas privalo būti užtikrintas tokiais lygiais:

1 lentelė. Įrangos remonto laikas.

Eil. Nr.	Kritiškumas	Reakcijos laikas valandomis	Remonto laikas valandomis	Remontų teikimo laikotarpis
1	Esminė įranga ¹	Ne ilgiau kaip per 2 (dvi) val.	Ne ilgiau kaip per 24 (dvidešimt keturias) val.	365×7×24
2	Neesminė įranga ²	Ne ilgiau kaip per 4 (keturias) val.	Ne ilgiau kaip per 120 (vieną šimtą dvidešimt) val.	Darbo dienomis darbo metu (nuo 8:00 val. iki 17:00 val.)

- 3.6. Sprendžiant gedimus / sutrikimus laikas, reikalingas duomenų atstatymui iš atsarginės duomenų kopijos, neskaičiuojamas į gedimų / sutrikimų pašalinimo laiką. Sistemų rezervinių duomenų kopijavimą atlieka Užsakovas.
- 3.7. Visa aptarnaujama esminė ir neesminė įranga remontuojama įrangos eksploatacijos vietoje, naudojant originalias naujas arba gamykliškai atnaujintas „Manufacturer Refurbishment“ įrangos atsargines detales bei analogus, bet ne žemesnių techninių ir funkcinų parametrų nei buvo iki gedimo (jeigu detalės yra keičiamos).
- 3.8. Po paslaugų suteikimo visai esminei įrangai, nurodytai techninės specifikacijos priede Nr. 2, gamintojo garantija galios iki Sutarties galiojimo termino pabaigos, neesminės įrangos,

¹ Nurodyta Techninės specifikacijos priede Nr. 2.

² Nurodyta Techninės specifikacijos prieduose Nr. 1 ir Nr. 2.

nurodytos techninės specifikacijos prieduose Nr. 1 ir Nr. 2, remonto arba keitimo atveju įsigytai detalei taikoma gamintojo suteikiama garantija.

- 3.9. Atlikus esminės aptarnaujamos techninės įrangos remonto paslaugas pagal iš anksto Užsakovo ir tiekėjo suderintą darbų planą bei grafiką, nepažeidžiant informacinių sistemų darbo, privalo būti atstatomas šios įrangos iki gedimo buvęs techninis funkcionalumas, t. y. įranga prijungiama prie elektros, duomenų perdavimo, ir kitų informacinės infrastruktūros sistemų, atliekama visa pilno funkcionalumo atstatymui reikalinga sistemos konfigūracija.
- 3.10. Po remonto atlikus esminės aptarnaujamos techninės įrangos, sistemos ar valdymo programinės įrangos funkcionalumo patikrinimą ir esant teigiamiems rezultatams turi būti parengta techninė aptarnavimo ar funkcinio sutrikimo šalinimo ataskaita.
- 3.11. Paslaugų tiekėjas savo sąskaita privalo atlikti visus veiksmus, kurie yra reikalingi, kad paslaugos būtų suteiktos pilnai ir kokybiškai.
- 3.12. Aptarnavimo paslaugų teikimui ne vėliau kaip per 21 (dvidešimt vieną) kalendorinę dieną nuo sutarties įsigaliojimo, tiekėjas turės pateikti ir raštu suderinti su Užsakovu aptarnavimo paslaugų teikimo procedūras, kuriose turi būti nurodyta ši informacija:
 - aptarnavimą atliksiantys atsakingi asmenys ir jų kontaktinė informacija;
 - gamintojų serviso centrų kontaktinė informacija;
 - gedimų registravimo ir gedimų šalinimo procedūros.

4. PRIEDAI:

- 4.1. 1 p. o. d. IBM tipo serveriai ir jų komponentai;
- 4.2. 2 p. o. d. HP tipo serveriai ir jų komponentai.