

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – AB „Energijos skirstymo operatorius“.
- 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. **Programinė įranga (PI)** – Saperion.
- 1.5. **Paslaugos** – Programinės įrangos Saperion licencijų techninio aptarnavimo paslaugos (angl. Software update & support).
- 1.6. **Užsakymas** – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui elektroniniu paštu ir/ar per Kliento nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, pristatymo adresai ir terminas.
- 1.7. **Prekės** – Saperion licencijos.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Saperion ECM Suite licencijos, **licencijų techninio aptarnavimo ir vystymo** paslaugos.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Gamybinės aplinkos SAPERION licencijos bei jų techninis aptarnavimas nurodyti lentelėje Nr.1:
Lentelė Nr.1.

Nr.	Prekių / Paslaugų pavadinimas	Preliminarus kiekis ¹
1.	SAPERION ECM API Client	35 vnt.
2.	SAPERION ECM Security Plug-In	1 vnt.
3.	SAPERION ECM Query Index Client	2 vnt.
4.	SAPERION ECM Client	3 vnt.
5.	SAPERION ECM Suite	1 vnt.
6.	SAPERION ECM Query Client	15 vnt.
7.	SAPERION ECM Standard Edition	1 vnt.
8.	SAPERION ECM EventScript	1 vnt.
9.	12 mėn. Gamybinės aplinkos SAPERION licencijų techninis aptarnavimas	1 metai

- 3.2. Testavimo aplinkos licencijos bei jų techninis aptarnavimas nurodyti lentelėje Nr.2.:

Lentelė Nr.2.

Nr.	Prekių / Paslaugų pavadinimas	Preliminarus kiekis ²
1.	SAPERION ECM Authorized Client	10 vnt.
2.	12 mėn. Testavimo aplinkos SAPERION licencijų techninis aptarnavimas	1 metai

- 3.3. Vystymo paslaugos nurodytos lentelėje Nr.3

Lentelė Nr.3.

Nr.	Paslaugos pavadinimas	Preliminarus kiekis ³ (val.)
1.	Saperion vystymo paslaugos	100

¹ Nurodytas preliminarus kiekis. Prekės ir paslaugos bus užsakomos pagal poreikį. Klientas neįsipareigoja nupirkti viso ar bet kokios dalies prekių ir paslaugų.

² Nurodytas preliminarus kiekis. Prekės ir paslaugos bus užsakomos pagal poreikį. Klientas neįsipareigoja nupirkti viso ar bet kokios dalies prekių ir paslaugų.

³ Nurodytas preliminarus kiekis. Prekės ir paslaugos bus užsakomos pagal poreikį. Klientas neįsipareigoja nupirkti viso ar bet kokios dalies prekių ir paslaugų.

4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

4.1. Prekės ir Paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu. Jei pagal savo pobūdį Paslaugos negali būti teikiamos nuotoliniu būdu, jos teikiamos Kliento buveinėje Vilniuje.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Licencijų pirkimo, taip pat techninio aptarnavimo ir vystymo paslaugoms keliama reikalavimai:

5.1.1. Klientas šiuo metu metu eksploatuoja Saperion ECM Suite Programinę įrangą ir perka nurodytas 3 punkte Programinės įrangos licencijas bei jų techninį aptarnavimą. Gamintojo licencijoms taikomi standartai pateikiami <https://www.hyland.com/en/platform/product-suite/saperion-ecm>.

5.1.2. Licencijos perkamos kartu su techniniu aptarnavimu 12 mėn. periodui, užtikrinant techninės pagalbos teikimą internetu, telefonu ir elektroniniu paštu, nurodytais Sutartyje.

5.1.3. Perkamos licencijos turi užtikrinti galimybę Klientui atnaujinti Programinę įrangą į tuo metu esamą naujausią versiją;

5.1.4. Techninis aptarnavimas užtikrina galimybę nemokamai gauti Programinės įrangos atnaujinimų paketus su klaidų pataisymais ir patobulinimais;

5.1.5. Turi būti suteikta prieiga prie Programinės įrangos kūrėjo/gamintojo iš klientų puslapio (angl. Customer Portal), kuriame galima rasti atsakymus į dažniausiai išylančių klausimų duomenų bazę bei prieigą prie Programinės įrangos atnaujinimo atsisiuntimo.

5.1.6. Turi būti suteikiamas Programinės įrangos klaidų pranešimų paaiškinimas ir sprendimas.

5.1.7. Turi būti suteikiama pagalba/konsultacijos užtikrinant tinkamą Programinės įrangos atnaujinimą.

5.1.8. Turi būti suteikiamos bendros konsultacijos dėl Programinės įrangos naudojimo, duomenų paruošimo, analizės ir ataskaitų generavimo (ne daugiau kaip 2 val. per mėnesį, šios konsultacijos nėra mokymų atitikmuo).

5.2 Vystymo paslaugos apima įskaitant, bet neapsiribojant:

5.2.1. Programinės įrangos (duomenų bazės) versijų atnaujinimą;

5.2.2. gamintojo išleidžiamų Programinės įrangos versijų pataisymų, kurie reikalingi tinkamam Programinės įrangos funkcionalumo veikimui ir duomenų saugumui užtikrinti, įdiegimą;

5.2.3. Duomenų bazės auditavimą;

5.2.4. Eksploatuojamos Sistemos atitikimo realizuotiems funkciniams ir nefunkciniams reikalavimams stebėseną ir nukrypimų pašalinimą;

5.2.5. Suteiktų Paslaugų ataskaitų bei registruotų ir išspręstų techninių problemų/pašalintų nukrypimų statistikos pateikimą;

5.2.6. kitas vystymo paslaugas.

5.3. Paslaugų teikėjas turi būti oficialus siūlomos Programinės įrangos licencijų gamintojo įgaliotas atstovas (jei Paslaugų teikėjas pats nėra gamintojas) ir turėti teisę atlikti siūlomos Programinės įrangos palaikymą. Klientui pareikalavus, Paslaugų teikėjas privalo pateikti tai pagrindžiančius dokumentus.

6. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

6.1.	Techninio aptarnavimo paslaugų teikimo pradžia	Nuo sutarties įsigaliojimo per 10 (dešimt) dienų
6.2.	Licencijų aktyvavimo kodai perduodami	Taip, per (10) dienų

6.3. Licencijų ir techninio aptarnavimo bei vystymo paslaugų Paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

6.3.1. Prekės (įsigijimą patvirtinantis dokumentas ir programinės įrangos aktyvavimo raktai/kodai) perduodamos pasirašant Prekių priėmimo-perdavimo aktą. Prekių aktyvavimo raktai/kodai pateikiami Pirkėjui tarp šalių suderintu būdu.

6.3.2. Techninis aptarnavimas (priežiūros, palaikymo paslaugos) pradedamas teikti nuo Prekių perdavimo momento, pasirašius Prekių priėmimo-perdavimo aktą.

6.3.3. Prekių diegimas bus atliekamas tik pagal Pirkėjo poreikį, pateikus atskirą Užsakymą Paslaugos tiekėjui.

6.3.4. Paslaugų teikimo metu Paslaugų teikėjas įsipareigoja ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas nuo Kliento kreipimosi dienos suteikti konsultacijas techniniais klausimais.

6.3.5. Konsultacinė pagalba Kliento atstovui, sprendžiant iškilusias problemines situacijas, teikiama telefonu, elektroniniu paštu arba užregistravus problemą Paslaugų teikėjo turimoje pagalbos sistemoje.

6.3.6. Konsultacinė pagalba telefonu:

6.3.6.1. Klientas turi teisę gauti atsakymą telefonu į klausimus, susijusius su Programinės įrangos veikimu, kurių atsakymai nereikalauja papildomos Programinės įrangos duomenų analizės ir yra nesusiję su funkcionalumo praplėtimu specialiai Klientui.

6.3.6.2. Jei Paslaugų teikėjas negalėjo suteikti tinkamos konsultacijos telefonu iš karto, tai pateikti atsakymus į neatsakytus klausimus Paslaugų teikėjas turi ne vėliau, kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas nuo skambučio gavimo momento. Atsakymą turi pateikti telefonu, elektroniniu paštu arba Paslaugų teikėjo turimoje pagalbos sistemoje.

6.3.6.3. Jei paklausimas formuojamas elektroniniu paštu, Paslaugų teikėjas turi savarankiškai užregistruoti užklausą incidentų/užklausų valdymo sistemoje, ir atsakymus turi pateikti ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas, atsakant elektroniniu paštu.

6.3.7. Konsultacijos elektroniniu paštu ir/arba per Paslaugų teikėjo turimą pagalbos sistemą:

6.3.7.1. Klientas turi teisę gauti atsakymą elektroniniu paštu ir Paslaugų teikėjo pagalbos sistemoje į bet kokius klausimus, susijusius su Programinės įrangos veikimu.

6.3.7.2. Tokiu atveju Paslaugų teikėjas įsipareigoja į Kliento raštu pateikiamus klausimus arba klaidų pranešimus reaguoti ir atsakymą pateikti raštu ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas/dienas nuo pranešimo gavimo, jei atsakymai nereikalauja papildomos Programinės įrangos duomenų analizės, ir ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas, esant sudėtingesnei situacijai (reikalinga duomenų bazės analizė, reikalingas situacijos modeliavimas ar pan.).

6.3.8. Programinės įrangos klaidų taisymas: iškilus problemoms, kurios daro įtaką Programinės įrangos veikimui, reakcijos laikas į registruotą pagalbos kreipinį turi būti ne daugiau kaip 4 (*keturios*) darbo valandos. Programinės įrangos klaidų šalinimas turi būti vykdomas ne ilgiau kaip 6 (šešios) darbo valandos.

6.3.9. Programinės įrangos versijų naujinimas apima gamintojo išleidžiamas Programinės įrangos versijas, kurios reikalingos tinkamam Programinės įrangos veikimui užtikrinti, t. y. pataisymų ar pataisymų paketų diegimas.

6.3.10. Tiekėjui yra žinoma, kad sutarties galiojimo metu Klientas gali leisti Programine įranga naudotis kitoms AB „Ignitis grupė“ įmonėms tokia apimtimi, kuri neviršytų turimo licencijų kiekio.

6.4. Vystymo Paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

6.4.1. Vystymo Paslaugos teikiamos pagal Kliento pateiktą Užsakymą ir tarpusavyje su Paslaugų teikėju suderintą paslaugų apimtį.

6.4.2. Vystymo paslaugos suteikiamos Užsakyme nustatytu terminu, kuris, atsižvelgiant į paslaugų apimtį, suderintas su Paslaugų teikėju.

7. APMOKĖJIMO SĄLYGOS

7.1. Klientas sumoka už patiektas Prekes per 30 (trisdešimt) Dienų nuo licencijų aktyvavimo kodų perdavimo bei perdavimo - priėmimo akto pasirašymo ir Sąskaitos gavimo dienos.

7.2. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai per praėjusį mėnesį suteiktas kokybiškas vystymo Paslaugas per 30 (trisdešimt) Dienų nuo Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo ir Sąskaitos gavimo dienos.

7.3. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už techninio aptarnavimo paslaugas išankstiniu mokėjimu už 12 mėnesių per 30 (trisdešimt) Dienų nuo Sutarties įsigaliojimo ir Sąskaitos gavimo dienos.