

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 (licencijų) Saperion licencijos palaikymas (angl. Software update & support) vieneriems metams
- 1.6. **Užsakymas** – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir/ar per Kliento nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, pristatymo adresai ir terminas.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Programinės įrangos Saperion licencijų palaikymo paslaugos.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Gamybinės aplinkos SAPERION licencijų palaikymas. Licencijų tipas nurodytas lentelėje Nr.1.

Lentelė Nr. 1

Eil. Nr.	Licencijų pavadinimas	Maksimalus kiekis (vnt.) Sutarties galiojimo laikotarpiu
1.	SAPERION ECM API Client	35
2.	SAPERION ECM Security Plug-In	1
3.	SAPERION ECM Query Index Client	2
4.	SAPERION ECM Client	3
5.	SAPERION ECM Suite	1
6.	SAPERION ECM Query Client	15
7.	SAPERION ECM Standard Edition	1
8.	SAPERION ECM EventScript	1

- 3.2. Testavimo aplinkos licencijų palaikymas. Licencijų tipas nurodytas lentelėje Nr.2.

Lentelė Nr.2

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Maksimalus kiekis (vnt.) Sutarties galiojimo laikotarpiu
1.	SAPERION ECM Authorized Client	10

4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA

- 4.1. 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 palaikymo/ techninio aptarnavimo paslaugoms keliama reikalavimai:
 - 5.1.1. Klientas šio metu eksploatuoja Saperion ECM Suite Programinę įrangą ir perka nurodytoms 3 punkte licencijoms palaikymo/ techninio aptarnavimo paslaugą. Gamintojo licencijoms taikomi standartai pateikiami <https://www.hyland.com/en/platform/product-suite/saperion-ecm>.
 - 5.1.2. Paslaugos užtikrina galimybę nemokamai gauti Programinės įrangos atnaujinimų paketus su klaidų pataisymais ir patobulinimais.

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

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

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

6. PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

6.1. Paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

6.1.1. Paslaugos pradedamas teikti nuo Užsakymo pateikimo dienos.

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

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

6.1.4. Konsultacinė pagalba telefonu:

6.1.4.1. 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.

6.1.4.2. 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.

6.1.4.3. 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.

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

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

6.1.5.2. 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.).

6.1.6. Programinės įrangos klaidų taisymas: iškilus problemoms, kurios daro įtaką Programinės įrangos veikimui, reakcijos laikas į registruotą pagalbos kreipinį turi būti ne daugiau kaip 4 (*keturias*) darbo valandos. Programinės įrangos klaidų šalinimas turi būti vykdomas ne ilgiau kaip 6 (*šešios*) darbo valandos. Jeigu dėl objektyvių priežasčių klaidos šalinimui reikalingas ilgesnis laikas, negu numatytas šalinimo laikas, tiekėjas raštu iki incidento sprendimo termino pabaigos pateikia prašymą/pagrindimą Perkančiajai organizacijai dėl incidento sprendimo termino pratęsimo nurodydamas pratęsimo laiką bei objektyvias priežastis dėl ko problemai spręsti reikalingas ilgesnis terminas.

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

7. KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ PAŠALINIMAS

7.1. Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumais laikomi neatitikimai Techninės specifikacijos reikalavimams ir teisės aktams, reglamentuojantiems Paslaugų kokybę.

7.2. Klientas turi teisę kreiptis į Paslaugų teikėją dėl Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumų pašalinimo visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

7.3. Kliento nustatytiems Paslaugų rezultato trūkumams šalinti nustatomas 7 (septynių) darbo dienų terminas.

7.4. Už nustatytų Paslaugų trūkumų nepašalinimą per Sutarties Techninės specifikacijos 7.3 punkte nustatytą terminą Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka Klientui 0,05 procentų nuo trūkumų turinčių Paslaugų kainos dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną (tačiau bet koku atveju ne mažiau kaip 30,00 EUR (trisdešimt eurų 00 ct) už vieną vėlavimo laikotarpį).

8. APMOKĖJIMO SĄLYGOS

8.1. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už Paslaugas iš anksto per 30 (trisdešimt) dienų nuo Paslaugų aktyvavimo ir Sąskaitos gavimo dienos.

9. KARTU SU TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS PATEIKIAMI DOKUMENTAI

- 9.1. Paslaugų rezultato perdavimo-priėmimo aktas;
- 9.2. Licencijų raktą Užsakyme nurodytu el. paštu.