

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### 1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – UAB Technologijų ir inovacijų centras
- 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. **Paslaugos** – SCCM konsultacinės (konsultavimo, projektavimo, diegimo, konfigūravimo apmokymo) paslaugos.

### 2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. SCCM konsultacinės (konsultavimo, projektavimo, diegimo, konfigūravimo apmokymo) paslaugos.

### 3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

Nr.	Palaikymo paslaugos aprašymas	Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu <sup>1</sup> , valanda
1.	SCCM konsultacinės (konsultavimo, projektavimo, diegimo, konfigūravimo apmokymo) paslaugos	100

### 4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 4.1. Vilniuje (A. Juozapavičiaus g. 13) arba/ir Kliento ir Paslaugų teikėjo Paslaugų užsakymo metu sutartose vietose Lietuvoje.

### 5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

#### 5.1. Esamos situacijos aprašymas

Pirkimas organizuojamas siekiant nupirkti kokybiškas ir kompetentingas Paslaugas, kompiuterinių darbo vietų valdymui automatizuotomis priemonėmis

#### 5.2. Pirkimo objekto aprašymas

5.2.1. Paslaugų teikėjas turi teikti konsultavimo, projektavimo, diegimo, konfigūravimo, apmokymo paslaugas apimančias šias Kliento IT ūkio sritis:

5.2.1.1. Windows 10 pritaikytos IT infrastuktūros diegimas, konfigūravimas, migravimo automatizavimas, stebėjimas, valdymas;

5.2.1.2. Microsoft sisteminės programinės įrangos sprendimai System Center Configuration Manager, WSUS;

5.2.1.3. Windows 10 Enterprise automatizuoti migravimo scenarijų (in-place upgrade, wipe and load) diegimai esamoje SCCM aplinkoje;

5.2.1.4. Operacinės sistemos darbo vietose (Microsoft Windows 10 Enterprise) 32/64 bitų;

5.2.1.5. Įrankių MS Windows ADK, MAP, USMT paruošimas, pritaikymas ir valdymas;

5.2.1.6. Programinės įrangos virtualizavimo sprendimai Windows 10 aplinkoje.

5.2.2. Paslaugos turi būti teikiamos šiomis sąlygomis:

5.2.2.1. Esant Kliento poreikiui, atsakingi Kliento darbuotojai pateikia užsakymą (pagal suderintą formą) Paslaugų teikėjui dėl reikiamų Paslaugų suteikimo, apibrėždami Paslaugų sritį ir siekiamą rezultatą. Paslaugų teikėjas ne vėliau nei per 5 darbo dienas pateikia Klientui užsakymui įgyvendinti numatomą specialistų sąrašą, kiekvieno specialisto numatomą darbo valandų kiekį, Paslaugų aprašymą ir įgyvendinimo terminą. Klientas ir

<sup>1</sup> Nurodytas maksimalus Pirkimo objekto kiekis. Pirkėjas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto kiekio.

Paslaugų teikėjas susiderina tinkamą Paslaugų rezultatą, detaliai aprašo teikiamų Paslaugų apimtį. Klientas patvirtina užsakymą šioms Paslaugoms vykdyti;

5.2.2.2. Klientas užsakymus Paslaugų teikėjui teikia per Paslaugų teikėjo pagalbos tarnybą arba Paslaugų teikėjo nurodytu el. paštu.

5.2.2.3. Paslaugas Paslaugų teikėjas turi pradėti teikti kiekvieno konkretaus užsakymo patvirtinime numatyta Paslaugų teikimo pradžios data;

5.2.2.4. Suteiktos Paslaugos perduodamos Paslaugų perdavimo-priėmimo aktu. Klientas apmoka už suteiktas Paslaugas pagal Paslaugų teikėjo pateiktą sąskaitą-faktūrą. Jei Paslaugų teikėjas neįgyvendina užsakyme apibrėžtos Paslaugų apimties, Klientas turi teisę nepasirašyti priėmimo-perdavimo akto ir reikalauti tinkamo Paslaugos įvykdymo arba, jeigu Paslaugos suteiktos dalinai ir tai tenkina Klientą, Klientas pasirašo priėmimo-perdavimo aktą, nurodydamas priimamų Paslaugų apimtį ir apmoka už faktiškai suteiktas Paslaugas.

5.2.2.5. Paslaugos turi būti teikiamos laikantis šių paslaugos teikimo lygio (SLA) parametrų:

Priežiūros parametras	Parametro reikšmė
Kreipinių registravimo ir aptarnavimo valandos:	I-IV nuo 8:00 iki 17:00 val., V nuo 8:00 iki 15:15 val.
Reakcijos laikas:	8 val.
Sprendimo laikas:	Suderinamas individualiam užsakymui (kaip nurodyta aukščiau)

5.2.3. Paslaugų teikėjas turi turėti veikiančią pagalbos tarnybą (Help Desk). Pagalbos tarnyba:

5.2.3.1. turi komunikuoti lietuvių kalba;

5.2.3.2. turi suteikti galimybes registruoti incidentus įvairiais būdais:

- o internetine sąsaja,
- o elektroniniu paštu,
- o telefonu;

5.2.3.3. turi užtikrinti operatyvų grįžtamąjį ryšį ir realaus laiko informacijos apie incidentus teikimą per interneto sąsają;

5.2.3.4. turi informuoti apie užregistruotų incidentų (užduočių) būklę, planuojamą incidentų (užduočių) išsprendimo datą ir laiką, apie incidento išsprendimo faktus.

5.2.4. Per interneto sąsają Paslaugų teikėjo ir Kliento atsakingi asmenys turi turėti galimybę registruoti užduotis, sekti Paslaugų teikimo eigą, generuoti ataskaitas.

## **6. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI**

6.1. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Paslaugas teiks tik tie specialistai, apie kuriuos buvo pateikti duomenys kartu su Pasiūlymu. Paslaugų teikėjas gali keisti Paslaugas teikiančius specialistus tik suderinęs su Klientu. Klientas turi teisę paprašyti Paslaugų teikėjo pateikti specialistų kvalifikaciją patvirtinančius dokumentus.

6.2. Paslaugos turi būti suteiktos Kliento buveinėje Vilniuje arba/ir Kliento ir Paslaugų teikėjo Paslaugų užsakymo metu sutartose vietose Lietuvoje.

## **7. KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ ŠALINIMAS**

Terminas, per kurį turi būti ištaisomi nustatyti trūkumai - 5 k.d.;