**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. **SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI**
   1. **Klientas** – UAB Technologijų ir inovacijų centras
   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.
   3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Kliento ir Paslaugų teikėjo dėl Pirkimo objekto.
   4. **Paslaugos** – Stebėjimo sistemos Solarwinds programinės įrangos licencijų palaikymo paslaugos trijų metų laikotarpiui
2. **PIRKIMO OBJEKTAS**
   1. Stebėjimo sistemos Solarwinds programinės įrangos licencijų palaikymo paslaugos trijų metų laikotarpiui
3. **PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS**
   1. Pirkimo objekto apimtys nurodytos lentelėje Nr.1.

Lentelė Nr.1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Eil.  Nr. | Programinės įrangos, kuriai bus teikomos palaikymo paslaugos, pavadinimas | Licencijų kiekis |
| 1. | SolarWinds VoIP and Network Quality Manager IP SLA X, IP Phone X (unlimited IP SLA source devices, unlimited IP phones) | 1 |
| 2. | SolarWinds Server & Application Monitor AL150 (up to 150 monitors) | 1 |
| 3. | SolarWinds Network Performance Monitor SLX (unlimited elements-Standard Polling Throughput) | 1 |
| 4. | SolarWinds NetFlow Traffic Analyzer Module for SolarWinds Network Performance Monitor SLX | 1 |
| 5. | SolarWinds Additional Polling Engine for SolarWinds Unlimited Licenses (Standard Polling Throughput) | 1 |
| 6. | SolarWinds Network Configuration Manager DL1000 (up to 1000 nodes) | 1 |
| 7. | SolarWinds High Availability for SolarWinds Orion | 2 |

1. **SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA**

A. Juozapavičiaus g. 13, Vilnius.

1. **REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI**
   1. **Esamos situacijos aprašymas**

Perkamos Pirkėjo turimos Stebėjimo sistemos Solarwinds programinės įrangos (toliau – PĮ) licencijų palaikymo paslaugos

* 1. **Pirkimo objekto aprašymas**

5.2.1. Solarwinds programinės įrangos licencijų palaikymas suprantamas kaip:

* + - 1. Galimybė gauti klaidų pataisymus, taip pat naujesnes programinės įrangos versijas ir pan.;
      2. Suteikta galimybė Klientui savarankiškai pateikti užklausą (neribojant jų skaičiaus) programinės įrangos gamintojo techninio aptarnavimo interneto svetainėje, stebėti užklausos sprendimo būseną bei naudotis kitais šios svetainės teikiamais resursais;
      3. Konsultacijos techniniais klausimas telefonu ir elektroniniu paštu;
      4. Prieiga prie gamintojo internetiniame puslapyje esančių techninių resursų, tarp jų ir programinės įrangos bibliotekos, susijusios techninės dokumentacijos bei mokymo medžiagos.
    1. Paslaugos turi atitikti visus teisės aktuose tokioms Paslaugoms keliamus reikalavimus.
    2. Informacija apie Paslaugų galiojimo terminą ir licencijų kiekį turi matytis programinės įrangos gamintojo techninio aptarnavimo interneto svetainėje.
    3. Paslaugų teikimo metu Paslaugų teikėjas įsipareigoja ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo Pirkėjo kreipimosi dienos suteikti konsultacijas techniniais klausimas.
    4. Konsultacinė pagalba Pirkėjo atstovui sprendžiant iškilusias problemines situacijas teikiama telefonu, elektroniniu paštu arba užregistravus problemą Tiekėjo turimoje pagalbos sistemoje, ne daugiau nei 10 darbo valandų per vienerius Sutarties galiojimo metus.
    5. Konsultacinė pagalba telefonu:
       1. Pirkėjas turi teisę gauti atsakymą telefonu į klausimus, susijusius su PĮ veikimu, kurių atsakymai nereikalauja papildomos PĮ duomenų analizės ir yra nesusiję su funkcionalumo praplėtimu specialiai Pirkėjui.
       2. Jei Paslaugų teikėjas negalėjo suteikti tinkamos konsultacijos telefonu iš karto, tai pateikti atsakymus į neatsakytus klausimus Paslaugų teikėjas turi pateikti atsakymą telefonu ne vėliau, kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas nuo skambučio gavimo momento.
       3. Prireikus (esant sudėtingesnei situacijai, kai reikalinga duomenų bazės analizė, reikalingas situacijos modeliavimas ar pan.) arba Tiekėjo prašymu Pirkėjas, po pokalbio su Tiekėjo atstovu, paklausimą laisva forma gali išsiųsti el. paštu.
       4. Jei paklausimas formuojamas el. paštu Paslaugų teikėjas atsakymus turi pateikti ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas atsakant el. paštu.
    6. Konsultacinė pagalba elektroniniu paštu ir/arba per Tiekėjo turimą pagalbos sistemą:
       1. Pirkėjas turi teisę gauti atsakymą elektroniniu paštu ir pagalbos sistemoje į bet kokius klausimus, susijusius su PĮ veikimu.
       2. Tokiu atveju Paslaugų teikėjas įsipareigoja į Pirkėjo raštu pateikiamus klausimus arba klaidų pranešimus reaguoti ir atsakymą pateikti raštu ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas nuo pranešimo gavimo, jei atsakymai nereikalauja papildomos PĮ duomenų analizės, ir ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas, esant sudėtingesnei situacijai (reikalinga duomenų bazės analizė, reikalingas situacijos modeliavimas ar pan.).
    7. Tiekėjo darbuotojai, kuriems suteikiama prieiga prie Pirkėjo informacijos, privalo pasirašyti konfidencialumo susitarimus, o darbuotojai, turintys administratoriaus teises – papildomus įsipareigojimus. Susitarimų ir įsipareigojimų dokumentų projektus derinami su Pirkėju.
    8. Klientas perka palaikymo Paslaugas visam turimų licencijų (nurodytų 3.1 punkte, Lentelėje Nr. 1) kiekiui.

1. **SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI** 
   1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja Paslaugas teikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį, t.y 36 (trisdešimt šešis) mėnesius.
   2. Paslaugų teikėjas turi pateikti prisijungimo duomenis prie Solarwinds programinės įrangos gamintojo svetainės ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo Sutarties įsigaliojimo dienos Sutartyje nurodytu elektroniniu paštu. Pateikti prisijungimo duomenys turi nepertraukiamai galioti visą Sutarties galiojimo laikotarpį.
   3. Paslaugų teikėjas turi turėti teisę teikti Solarwinds programinės įrangos palaikymo paslaugas.