Specialiųjų Sąlygų priedas Nr. 2

„Sistemos priežiūros paslaugos ir Sistemos konfigūravimo bei programavimo paslaugos“

prie SUTARTIES Nr. 2019-96

1. **SISTEMOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ IR SISTEMOS KONFIGŪRAVIMO BEI PROGRAMAVIMO PASLAUGŲ KAINA, (kainos nurodytos be PVM)**

|  |  |
| --- | --- |
| **I. Aprašymas** | |
| **Planas - Optimalus** | **Kaina, EUR** |
| **Aptarnavimo (Sistemos priežiūros paslaugų) mėnesinė mokesčio suma** | **447,00** |
| **Papildomų sistemos priežiūros (aptarnavimo) paslaugų valandinis įkainis (EUR/val.)** | **46,00** |
| **Papildomų konfigūravimo, modifikavimo ir programavimo darbų valandinis įkainis (EUR/val)** | **54,00** |
| **II. Reakcijos laikas į Kreipinį** | |
| Kritinis | 8 darbo valandos |
| **III. Sprendimo arba laikino sprendimo laikas** | |
| Kritinei klaidai | 1 darbo diena |
| Nekritinei klaidai | Šalių susitarimu |
| **IV. Atvykimo laikas** | |
| Kritiniai atvejai | 1 darbo diena |
| Standartiniai atvejai | Šalių susitarimu |
| **V. Help-Desk aptarnavimo darbai\*** | |
| Help-Desk – asmenys: | naudotojai prijungiami prie HD |
| Dedikuotas konsultantas | Taip |
| Teikiamų paslaugų minimalus fiksuojamas laikas (min.) | 15 |
| **VI. Konsultacijų telefonu sąlygos** |  |
| Atsakymai telefonu, taip pat konsultacijos telefonu (iki 15 min.), kurias įmanoma suteikti analizuojant Užsakovo duomenų bazėje esančius duomenis per suteiktą nuotolinę prieigą | Teikiamos nemokamai |
| Per mėnesį nemokamų konsultacijų telefonu, elektroniniu paštu, prisijungimų prie sistemos nuotoliniu būdu, įskaitant vartotojo klaidų taisymą, sutrikimų, gedimų šalinimą (veikimo, neatitinkančio aprašančiuose dokumentuose numatyto veikimo, šalinimas). Vienos konsultacijos apskaitoma min. trukmė - 15 min. | **4,00 val.** |
| \* **Sistemos priežiūros paslaugos (aptarnavimo planas) apima šiuos veiksmus**: | |
| •Sistemos ir kitų atliktų Pritaikymų koregavimas, kuriuos sukūrė Columbus Lietuva ir kito Microsoft partnerio (buvusio prieš Columbus Lietuva perimant aptarnavimą) sąsajoje su Microsoft Dynamics NAV programinės įranga ar susijusių trečiųjų šalių programine įranga; | |
| • Atsakymai į klausimus dėl kasdienių operacijų, kurios atliekamos naudojant Sistemą ir Pritaikymus; | |
| • Atsakymai į klausimus dėl darbo vietos instaliacijų, nuotolinio ryšio prisijungimo, SQL Server duomenų bazės ir duomenų bazės atstatymo. | |
| \* **Sistemos priežiūros paslaugos (Aptarnavimo planas) neapima šių veiksmų, kurie patenka į papildomų konfigūravimo, modifikavimo ir programavimo darbų paslaugas:** | |
| • Vartotojų mokymų kaip naudotis Microsoft Dynamics NAV sistema, išskyrus Sistema ir Pritaikymais;  • Ataskaitų, ekraninių formų, užklausų, konfigūravimų ar kitų pateiktų sprendimų koregavimai; | |
| • Papildomų ataskaitų, užklausų ar ekraninių formų pritaikymų/modifikavimo; | |
| • Papildomų pritaikymų, ar funkcinių sprendimų pakeitimų egzistuojančiam sprendimui ar vartotojo sąsajai; | |
| • Ataskaitų, užklausų, ekraninių formų pakeitimų, funkcinių sprendimų ar vartotojo sąsajos pakeitimų atliktų Užsakovo, arba jei sistemos aplinka buvo pakeista ir skiriasi nuo to momento kai buvo originali perduota Užsakovui; | |
| • Aplikacijos ir duomenų bazės  perinstaliavimo ar perkonfigūravimo dėl techninės įrangos gedimų; | |
| • Procesų tobulinimo ir analizės; | |
| • Naujų modulių, kurie nebuvo naudojami, funkcionalumo paruošimo, instaliavimo ar diegimo darbų. | |
| **VI. Kitos sąlygos:** | |
| * Minimalus fiksuojamas laikas (val.) Užsakovo darbo vietoje (Vilnius, Kaunas), išskyrus atvejus kai Vykdytojas pasirenka Paslaugų teikimą Užsakovo darbo vietoje | 2 |
| * naujų priemonių/papildomų modulių kūrimo (diegimo) atvejais, iš Vykdytojo pusės gali būti papildomai teikiamos naujos priemonės diegimo proceso valdymo ir administravimo paslaugos (konsultacijos), kurių apimtis neviršys | 10 proc. atitinkamos naujos priemonės/modulio programavimo paslaugų trukmės |
| * Veiklos apžvalgos | nėra |
| * Techninės užduotys užsakytiems papildomiems programavimo darbams rašomos Užsakovo atsakingo asmens; |  |

1. **APTARNAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO pradžia** - Sistemos priežiūros paslaugos ir konfigūravimo bei programavimo paslaugos pradedamos teikti šalių susitarimu pasibaigus galioti ankstesnei sutarčiai.
2. **ŠALIŲ REKVIZITAI IR PARAŠAI:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Vykdytojas**  UAB „Columbus Lietuva“  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (parašas) | **Užsakovas**  UAB „Investicijų ir verslo garantijos“  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (parašas) |