

FIKSUOTOS TELEFONIJOS PALAIKYMŲ PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. Bendri reikalavimai.

1.1. VŠĮ Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija (toliau - **Perkančioji organizacija/LRT/Užsakovas**) siekia įsigyti turimos ir naudojamos fiksuotos telefonijos sistemos Avaya Aura (versija 8.2) (toliau - **Įrangos**) palaikymo paslaugas (toliau - **Paslaugos**). Sistema aptarnauja 400 telefonijos numerių, iš kurių 300 veikia per ISDN, o 100 – kaip vidiniai telefonų numeriai.

1.2. Įranga, kuriai teikiamos Paslaugos, nurodyta šios techninės specifikacijos 3.1. punkte. Paslaugos, atitinkančios techninės specifikacijos reikalavimus, turi būti teikiamos adresu S. Konarskio g. 49, 03123 Vilnius, arba nuotoliniu būdu. Pirmenybė teikiama nuotoliniam paslaugų teikimui, o jei nuotoliniu būdu paslaugų suteikti neįmanoma, jos turi būti teikiamos fiziškai atvykus į Perkančiosios organizacijos buveinę adresu.

1.3. Paslaugos teikiamos 12 (dvylika) mėnesių nuo sutarties pasirašymo ir įsigaliojimo dienos. Paslaugų teikimo laikotarpis gali būti pratęstas ne daugiau kaip 2 (du) kartus po 12 (dvylika) mėnesių, tačiau bendra Paslaugų teikimo trukmė negali viršyti 36 (trisdešimt šešių) mėnesių. Gamintojo palaikymas turi būti aktyvuotas per 5 (penkias) darbo dienas nuo sutarties pasirašymo dienos.

2. Konkretūs reikalavimai Paslaugai.

2.1. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad Užsakovas turėtų galimybę registruoti gedimus Paslaugų teikėjo palaikymo platformoje internetu ir telefonu.

2.2. LRT visą Paslaugų teikimo laikotarpį suteiks Paslaugų teikėjui galimybę prisijungti prie Įrangos. Prisijungimai bus vykdomi iš anksto suderinus ir suteikus teisę jungtis per prieigos valdymo sistemą (Access Management, PAM).

2.3. Reikalavimai Įrangos gedimų registravimui ir sprendimui:

2.3.1. Perkančioji organizacija turi galėti registruoti Įrangos gedimus internetu bet kuriuo paros metu visą Paslaugų teikimo laikotarpį 24/7, įskaitant savaitgalius ir šventines dienas.

2.3.2. Gedimai turi būti klasifikuojami į ne mažiau kaip 2 (dvi) kategorijas:

2.3.2.1. Kritiniai gedimai – gedimai, trukdantys pagrindinėms Įrangos funkcijoms: skambučių priėmimui, skambučių nukreipimui, balso paštui, kontaktų centro funkcionalumui.

2.3.2.2. Nekritiniai gedimai – visi kiti gedimai, kurie netrukdo Įrangos pagrindinėms funkcijoms.

2.3.3. Reikalavimai reakcijos į užregistruotus gedimus laikui ir jų sprendimo trukmei pateikti 1-oje lentelėje.

1-ma lentelė. Reikalavimai reakcijos bei sprendimo trukmei.

Eil. Nr.	Gedimo tipas	Reakcijos laikas	Gedimo šalinimo laikas
1.	Kritinis gedimas	1 val.	6 val.
2.	Nekritinis gedimas	8 darbo val.*	24 darbo val.*

* darbo dienos valandos nuo 8:00 val. iki 17:00 val.

2.3.4. Tam tikrais atvejais, esant pagrįstoms ir objektyvioms priežastims, sprendimo terminai gedimų ir kritinių gedimų atvejais gali būti peržiūrėti ir pakeisti. Paslaugos teikėjas privalo inicijuoti konkretaus gedimo sprendimo termino pakeitimą, pateikdamas pagrindimą su objektyviomis priežastimis. Pakeitimas įsigalioja tik gavus Perkančiosios organizacijos pritarimą.

2.4. LRT suteiks visą būtiną informaciją Paslaugos teikėjui apie gedimus, nedelsdamas atsakys į Paslaugų teikėjo klausimus ir teiks pagalbą testuojant Įrangą, nustatant gedimo priežastis bei jas šalinant.

2.5. Įvykus kritiniam gedimui, Paslaugų teikėjas privalo atsakyti į Perkančiosios organizacijos skambučius nurodytu palaikymo telefonu 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę visą Paslaugų teikimo laikotarpį. Kritinių gedimų šalinimui Paslaugų teikėjas turi suteikti aukščiausią prioritetą.

2.6. Įrangos gamintojui pateikus pataisymus (angl. *program patch* arba *firmware update*), Paslaugų teikėjas turi suteikti perkančiajai organizacijai prieigą prie gamintojo pranešimų apie kritinius atnaujinimus, užtikrinančią tiesioginių gamintojo pranešimų gavimą apie išėjusį atnaujinimą. Ši paslauga turi būti įskaičiuota į bendrą pasiūlymo kainą ir nebus papildomai apmokestinama.

2.7. Paslaugos teikėjas pagal poreikį diegti Įrangos gamintojo teikiamus atnaujinimus ar klaidų taisymus. Diegimas atliekamas pagal suderintą su Perkančiąja organizacija grafiką, atsižvelgiant į

galimą telefonijos sistemos stabdymo poreikį, galimus sutrikimus ir veikimo atstatymą nesėkmės atveju. Ši paslauga turi būti įskaičiuota į bendrą pasiūlymo kainą ir nebus papildomai apmokestinama.

2.8. Palaikymas turi būti teikiamas lietuvių ir / arba anglų kalbomis, pirmenybę teikiant bendravimui lietuvių kalba. Jei dėl teikiamų Paslaugų pobūdžio bendravimas lietuvių kalba nėra įmanomas, naudojama anglų kalba.

2.9. Paslaugos turi būti teikiamos Įrangos gamintojo arba jo autorizavimo centro. Paslaugų teikėjas, kartu su pasiūlymu, privalo pateikti gamintojo raštą, patvirtinantį autorizaciją teikti palaikymo paslaugas šio tipo įrangai. Aptarnavimas turi būti atliekamas pagal gamintojo nustatytas priežiūros ir techninio palaikymo sąlygas.

3. Įranga, kuriai perkamos Paslaugos:

3.1. LRT Įrangoje naudoja Avaya Aura (versija 8.2) platformą ir tik gamintojo AVAYA pateiktus bei patvirtintus produktus, išvardintus 2-oje lentelėje.

2-tra lentelė. Įrangos sąrašas.

Eil. Nr.	Įranga	Pavadinimas	Versija	Mat. vnt.	Kiekis
1.	Avaya Aura platforma	-	8.2	vnt.	1
2.	Avaya System Manager	av-smgr	8.1.2	vnt.	1
3.	Avaya Diagnostic Server	av-dgs	3.0.5	vnt.	1
4.	Avaya Session Manager	av-sm	8.1.2	vnt.	1
5.	Avaya Device Services	av-ds	8.0.1	vnt.	1
6.	Avaya Utility Server	av-us	-	vnt.	1
7.	Avaya Application Enablement Services	av-aes	8.1.2	vnt.	1
8.	Avaya Contact Recorder	av-cr	15.2	vnt.	1
9.	Avaya G430 Media Gateway 1*	av-mg1	41.24.0	vnt.	1
10.	Avaya G430 Media Gateway 2*	av-mg2	41.24.0	vnt.	1
11.	Avaya Communication Manager 1	av-cm1	8.1.2	vnt.	1
12.	Avaya Communication Manager 2	av-cm2	8.1.2	vnt.	1
13.	Avaya Breeze	av-brz	3.7.0	vnt.	1
14.	Avaya Presence Services Snap-in	av-ps	8.1.2	vnt.	1
15.	Avaya Session Border Controller for Enterprise	av-sbce	8.1.3	vnt.	1

* Fiziniai serveriai, visi kiti komponentai veikia LRT virtualiose mašinosė.

4. Žalieji reikalavimai.

4.1. Šis pirkimas laikomas žaliuoju pirkimu, kadangi pirkime taikomas Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdam žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 (Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2022 m. gruodžio 13 d. įsakymo Nr. D1-401 redakcija) (toliau – aprašas), 4.4.3. papunktis.

5. Nacionalinio saugumo reikalavimai.

5.1. Šis pirkimas laikomas susijusiu su nacionaliniu saugumu, todėl šio pirkimo atžvilgiu keliami specialieji reikalavimai tiekėjo siūlomoms prekėms, nurodytoms šioje Techninėje specifikacijoje, siekiant užtikrinti šalies nacionalinio saugumo interesus. Nacionalinio saugumo reikalavimai paslaugoms nurodyti Specialiųjų Pirkimo sąlygų 4 skyriuje.