

**FIKSUOTOS TELEFONIJOS SISTEMOS APTARNAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMO  
TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. **VšĮ Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija** (toliau – Perkančioji organizacija, LRT) siekia įsigyti turimos fiksuotos telefonijos sistemos „Avaya Aura“ (toliau – Sistema) aptarnavimo paslaugas (toliau – Paslaugos). „Avaya Aura“ telefonijos sistemą sudaro komponentai ir jų kiekiai, nurodyti lentelėje Nr. 1. Sistema turi galiojantį gamintojo palaikymą.

Lentelė Nr. 1. Sistemos komponentų sąrašas

Eil. Nr.	Sistemos komponentas	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	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 (av-mg1).	-	Vnt.	1
10.	Avaya G430 Media Gateway (av-mg2).	-	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	Vnt.	1
14.	Avaya Presence Services Snap-in (av-ps).	-	Vnt.	1
15.	Avaya Session Border Controller for Enterprise (av-sbce).	8.1.0	Vnt.	1

2. Paslaugos bus skirtos užtikrinti stabilų ir nenutrūkstamą Sistemos veikimą. Paslaugas apima incidentų registravimas, analizė bei šalinimas, Sistemos administravimo ir vystymo paslaugos bei konsultacijos Sistemos konfigūravimo ir naudojimo klausimais.

3. Paslaugos bus teikiamos adresu S. Konarskio g. 49, 03123 Vilnius arba nuotoliniu būdu. Pirmenybė bus teikiama nuotoliniam Paslaugų teikimui. Perkančioji organizacija suteiks Paslaugos teikėjui galimybę prie Sistemos jungtis nuotoliniu būdu, naudojant privilegijuoto naudotojo prieigą

per PAM (angl. Privileged Access Management) sistemą, skirtą Sistemos valdymui ir administravimui, taip užtikrinant saugią prieigą.

4. Su Paslaugos teikėju bus pasirašoma asmens duomenų tvarkymo sutartis.

5. Paslaugos perkamos 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiui su galimybe pratęsti dar 2 kartus po 12 mėn., bet bendra sutarties trukmė negalės viršyti 36 mėn.

6. Paslaugų teikėjas viso Paslaugų teikimo laikotarpiu privalės užtikrinti Sistemos nuolatinį veikimą, atlikdamas jos atnaujinimus į naujausias versijas bei diegdamas naujas Sistemos funkcijas.

7. Visi Sistemos atnaujinimai ir naujų funkcijų diegimas turi būti iš anksto suderinti su Perkančiąja organizacija. Perkančioji organizacija pasilieka teisę atsisakyti diegti perteklines ar nenaudojamas funkcijas.

8. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai taip pat turės apimti:

8.1. Nuotolinio darbo galimybių užtikrinimą (pvz., skambučių valdymą iš kompiuterių ar mobiliųjų įrenginių);

8.2. Sistemoje naudojamų sertifikatų diegimą, jų galiojimo priežiūrą bei savalaikį atnaujinimą, kad Sistema veiktų be sutrikimų.

9. Paslaugų teikėjas turės sukonfigūruoti galimybę skambinti bei įrašinėti pokalbius naudojant mobiliuosius įrenginius ir kompiuterius. Šis funkcionalumas turi būti pilnai įdiegtas, ištestuotas ir veikti ne vėliau kaip per 12 mėnesių nuo sutarties įsigaliojimo dienos.

10. Programinės įrangos atnaujinimai ir klaidų taisymai privalės būti diegiami pagal gamintojo rekomendacijas, derinant su Perkančiąja organizacija, atsižvelgiant į galimą Sistemos stabdymo poreikį, galimus sutrikimus bei veikimo atstatymo procedūras nesėkmės atveju. Nuo sutarties pasirašymo Paslaugų teikėjas privalės įsipareigoti per 14 darbo dienų sudaryti ir pateikti Perkančiajai organizacijai detalų sistemos atnaujinimo planą, kuriame būtų nurodyti planuojami etapai, jų trukmė bei terminai.

11. Ši techninė specifikacija apibrėžia Sistemos aptarnavimo paslaugas, į kurias įtraukiami ir Sistemos komponentų atnaujinimai, siekiant užtikrinti patikimą, stabilų bei saugų Sistemos veikimą. Atnaujinimai turi būti derinami su Perkančiąja organizacija iš anksto bei vykdomi kompleksiskai, apimant ne tik esminių modulių priežiūrą ir atnaujinimą, bet ir šių pagrindinių sistemos komponentų atnaujinimą bei funkcionalumo patikrinimą:

11.1. System Manager;

11.2. Avaya Diagnostic Server;

11.3. Session Manager;

11.4. Breeze with Presence snap-in (šalinimas);

11.5. Device Services Breeze;

11.6. G430 Media Gateway;

11.7. Application Enablement Services (AES);

11.8. Communication Manager Core Duplex;

11.9. Session Border Controller for Enterprise (SBCE);

11.10. Avaya Workplace.

12. Paslaugų teikėjas, prieš vykdydamas pagrindinių Sistemos komponentų atnaujinimus ar atlikdamas esminius konfigūracijos pakeitimus, privalės užtikrinti atsarginių kopijų (angl. *backup*) atlikimą visais kritinių atnaujinimų ar esminių pakeitimų atvejais, siekiant užtikrinti Sistemos patikimumą ir stabilumą.

12.1. Po kiekvieno Sistemos atnaujinimo ar esminio Sistemos konfigūracijos keitimo, kur tai leidžia techninės galimybės, Paslaugos teikėjas turi pateikti Perkančiajai organizacijai atnaujintas Sistemos konfigūracijos kopijas.

13. Reikalavimai, susiję su incidentais:

13.1. Perkančioji organizacija turi turėti galimybę registruoti Sistemos incidentus nuolat (24/7) tiek telefonu, tiek el. paštu.

13.2. Incidentai turi būti klasifikuojami į:

13.2.1. kritinius incidentus – trikdančius pagrindines Sistemos funkcijas (skambučių priėmimą, nukreipimą, balso paštą, įrašymą), taip pat saugumo incidentus (įtartini prisijungimai, kenkėjiškos veiklos požymiai ir kt.);

13.2.2. nekritinius incidentus – visus kitus incidentus, neturinčius įtakos pagrindinėms Sistemos funkcijoms.

13.3. Reikalavimai Paslaugos teikėjo reakcijos ir sprendimo laikui pateikti lentelėje Nr. 2.

Lentelė Nr. 2. Reakcijos ir incidentų sprendimo laikas

Eil. Nr.	Incidento tipas	Reagavimo laikas	Sprendimo laikas
1.	Kritinis incidentas	1 val.	4 val.
2.	Nekritinis incidentas	8 darbo val.*	24 darbo val.*

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

14. Reikalavimai susiję su Sistemos administravimu, vystymu ir konsultacijomis:

14.1. Paslaugų Teikėjas privalo konsultuoti Perkančiąją organizaciją Sistemos administravimo ir naudojimo klausimais;

14.2. Paslaugų teikėjas turi teikti visas Sistemos administravimo bei vystymo paslaugas pagal Perkančiosios organizacijos poreikį (pvz., konfigūracijos pakeitimai, naudotojų administravimas, naujo funkcionalumo diegimas). Paslaugų kiekis per mėnesį gali siekti iki 10 valandų. Kiekvieno mėnesio pabaigoje Paslaugų teikėjas el. paštu Perkančiajai organizacijai pateikia mėnesio Paslaugų suteikimo ataskaitą, kurioje išvardina suteiktas paslaugas ir jų trukmę.

14.3. Paslaugų teikėjas sistemos vystymo paslaugas ir atlikimo trukmę turi susiderinti su Perkančiąja organizacija prieš pradėdama konkrečios vystymo paslaugos vykdymą.

14.4. Paslaugos turi būti teikiamos lietuvių ir / arba anglų kalbomis. Pirmenybė teikiama lietuvių kalbai.

15. **Paslaugos teikėjas turi būti Sistemos gamintojas arba oficialus Sistemos gamintojo atstovas įgaliotas teikti sistemos aptarnavimo paslaugas. Teikdamas pasiūlymą, Paslaugų teikėjas privalo pateikti dokumentus, patvirtinančius Avaya gamintojo atstovo statusą.**

16. Perkančioji organizacija taiko aplinkos apsaugos kriterijus nurodytus 3 lentelėje šiame pirkime įsigyjamoms Sistemoms ir Paslaugoms:

3 lentelė

Eil. Nr.	Aplinkos apsaugos reikalavimai	Techninės specifikacijos punktai, kuriems taikomi aplinkos apsaugos reikalavimai	Atitiktį reikalavimams įrodantys dokumentai
1.	Perkančioji organizacija šį pirkimo objektą laiko aplinkos apsaugos kriterijumi kaip nurodyta Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 „Dėl Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo patvirtinimo“, 4.4.3 punkte ( <i>Pirkimas laikomas žaliuoju, kai rengiant technines specifikacijas, nustatant</i>	Šioje Techninėje specifikacijoje nurodytoms Sistemos palaikymo paslaugoms	Dokumentų pateikti nereikalaujama

<p><i>tiekėjų kvalifikacijos reikalavimus ar kvalifikacinės atrankos kriterijus, pasiūlymų vertinimo kriterijus, pirkimo sutarties vykdymo sąlygas ir (ar) kitus reikalavimus tiekėjams, perkama prekė, paslauga arba darbas (toliau – produktas) tenkina bent vieną iš žemiau esančių papunkčių: [...] 4.4.3 perkama tik nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos (pvz., atlikėjų, fotografų, dizaino, garso inžinierių, vaizdo inžinierių, renginių vedėjų, vertėjų, tekstų rengėjų paslaugos; mokymų, socialinių ir mokslinių tyrimų, studijų ir koncepcijų parengimo paslaugos; rinkodaros ir viešinimo strategijų, skaitmeninės reklamos, publikacijų paruošimo paslaugos; programavimo ir informacinių sistemų priežiūros paslaugos; audito, draudimo, teisinės ir konsultantų teikiamos paslaugos ir kitos paslaugos) arba perkama prekė: programinė įranga, programinės įrangos nuoma, licencijos, elektroniniai leidiniai ar elektroninės knygos; [...]).</i></p>		
---	--	--

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