

PASLAUGŲ PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS Nr. 26- 163-(7.4)

Du tūkstančiai aštuonioliktų metų kovo mėnesio¹²diena
Druskininkai

1. Sutarties šalys

1.1. Druskininkų savivaldybės administracija, juridinio asmens kodas 188776264, kurios registruota buveinė yra Vilniaus al. 18, Druskininkai, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama savivaldybės administracijos direktorės Vilmos Jurgelevičienės, veikiančios pagal Druskininkų savivaldybės administracijos nuostatus (toliau – Paslaugų gavėjas) ir uždaroji akcinė bendrovė „Labbis“, juridinio asmens kodas 110005648, adresas Žalgirio g. 92, LT-09303 Vilnius, atstovaujama pardavimo vadybininko Simo Šalkausko, veikiančio pagal 2017-11-10 suteiktą įgaliojimą Nr. IG-17/024 (toliau – Paslaugų teikėjas), kiekvienas atskirai vadinamas Šalimi, o abu kartu – Šalimis, sudaro šią sutartį (toliau – ši Sutartis) ir susitaria dėl toliau išvardytų sąlygų.

2. Sutarties objektas

2.1. Šios Sutarties objektas yra *Druskininkų savivaldybės administracijoje įdiegtos Finansų valdymo ir apskaitos, strateginio planavimo, žmogiškųjų išteklių bei dokumentų valdymo informacinės sistemos palaikymo ir aptarnavimo (suteikiant neribotas konsultavimo paslaugas nuotoliniu būdu) paslaugos* nurodytos šios Sutarties priede „Techninė specifikacija“, (toliau – Paslaugos), teikiamos šioje Sutartyje numatytais sąlygomis ir terminais.

2.2. Paslaugos turės būti teikiamos 1 mėnesį, terminą skaičiuojant nuo 2018 m. kovo 13 d.

3. Paslaugų aprašymas

3.1 Paslaugų teikimas šioje Sutartyje numatyta tvarka ir terminais pagal šios Sutarties priedo Nr. 1 „Techninė specifikacija“ reikalavimus.

4. Kaina ir atsiskaitymų tvarka

4.1. Sutartyje nustatomas fiksuota 1 (vieno) mėnesio kaina, kuri yra **1200,00 be PVM, 252,00 PVM, 1452,00 bendra kaina su PVM**. Į Paslaugų kainą įskaičiuoti visi mokesčiai ir visos išlaidos, susijusios su Paslaugų teikimu pagal šios Sutarties priede nurodytas numatomas apimtis ir sąlygas.

4.2. Paslaugų kaina per visą šios Sutarties galiojimo laiką yra pastovi ir negali būti keičiama, išskyrus, kai pasikeičia Paslaugoms taikomo PVM tarifo dydis. Paslaugų mokesčio pokyčio dydis yra proporcingas PVM tarifo pokyčio dydžiui. Perskaičiuotas Paslaugų mokestis įforminamas Šalių pasirašomu susitarimu, kuris yra neatsiejama šios Sutarties dalis. Perskaičiuotas Paslaugų mokestis taikomas toms Paslaugoms, kurios bus teikiamos po Šalių pasirašyto susitarimo įsigaliojimo dienos. Pasikeitus kitiems mokesčiams, Paslaugų kaina nebus perskaičiuojama.

4.3. Už kokybiškai per praėjusį mėnesį suteiktas Paslaugas Paslaugų gavėjas įsipareigoja sumokėti Paslaugų teikėjui per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos – faktūros gavimo dienos. Paslaugų teikėjas PVM sąskaitą – faktūrą turi pateikti iki kito mėnesio po paslaugos suteikimo 5 (penktos) dienos.

4.4. Paslaugų gavėjas už suteiktas Paslaugas Paslaugų teikėjui atsiskaito atlikdamas mokėjimo pavedimą į Paslaugų teikėjo nurodytą banko sąskaitą.

5. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai

5.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja kokybiškai teikti Paslaugas šios Sutarties priede nurodytais sąlygomis ir terminais.



5.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja užtikrinti iš Paslaugų gavėjo šios Sutarties vykdymo metu gautos ir (ar) su šios Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą bei apsaugą. Konfidencialia informacija pagal šią sutartį laikoma visa informacija, kuri yra kaupiama ir saugoma Finansų valdymo ir apskaitos, strateginio planavimo, žmogiškųjų išteklių bei dokumentų valdymo informacinėje sistemoje ar kuri yra susijusi su Paslaugos gavėjo sudaromomis sutartimis, Paslaugos gavėjo ir trečiųjų asmenų susirašinėjimu, perkančiųjų organizacijų vykdomais viešaisiais pirkimais, asmens duomenimis.

5.3. Paslaugų teikėjas įsipareigoja visomis įmanomomis priemonėmis saugoti Paslaugų gavėjo informacijos, esančios įvairiuose informacijos nešėjuose, konfidencialumą bei vientisumą, jos nekopijuoti ir neplatinti. Paslaugų teikėjas atlygina nuostolius atsiradusius dėl prarastos Paslaugų gavėjo Finansų valdymo ir apskaitos, strateginio planavimo, žmogiškųjų išteklių bei dokumentų valdymo informacinėje sistemoje saugomos ir apdorojamos elektroninės informacijos.

5.4. Paslaugų teikėjas įsipareigoja, teikiant Paslaugas, nepažeisti Paslaugų gavėjo Informacinių sistemų duomenų saugos nuostatų ir kitų Paslaugų gavėjo informacinių sistemų saugumo politiką įgyvendinančių dokumentų reikalavimų.

5.5. Vykdam Sutartį nepažeisti trečiųjų asmenų turtinių ir neturtinių autorių teisių į Finansų valdymo ir apskaitos, strateginio planavimo, žmogiškųjų išteklių bei dokumentų valdymo informacinės sistemos ar trečiųjų asmenų Paslaugų gavėjui suteiktų Finansų valdymo ir apskaitos, strateginio planavimo, žmogiškųjų išteklių bei dokumentų valdymo informacinės sistemos naudojimosi licencijų.

5.6. Paslaugų tiekėjui vėluojant teikti Paslaugas pagal šios Sutarties priedo reikalavimus, Paslaugų teikėjas, Paslaugų gavėjui reikalaujant, privalo sumokėti Paslaugų gavėjui 0,02 % delspinigių nuo 1 mėnesio Paslaugų kainos už kiekvieną pavėluotą darbo valandą.

5.7. Šiai Sutarčiai vykdyti Paslaugų teikėjas gali pasitelkti subteikėjus (specialistus). Subteikėjai (specialistai) gali būti keičiami tik Paslaugų gavėjui sutikus.

5.8. Paslaugų teikėjui pažeidus šios sutarties 5.2., 5.3., 5.4., 5.5 punktuose numatytus įsipareigojimus, Paslaugų teikėjas privalo Paslaugų gavėjui sumokėti – 300 eurų (trijų šimtų eurų, 00 centų) dydžio baudą ir atlyginti visus Paslaugų gavėjo ar trečiųjų asmenų patirtus nuostolius tiek, kiek jų nepadengia sumokėta bauda.

5.9. Vykdam pirkimo sutartį, Paslaugų teikėjas įsipareigoja pridėtinės vertės mokesčio sąskaitas faktūras, kreditinius ir debetinius dokumentus teikti naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis, išskyrus Viešųjų pirkimų įstatymo 22 straipsnio 12 dalyje nustatytus atvejus. Prisijungti prie elektroninės paslaugos „E. sąskaita“ galima interneto adresu www.esaskaita.eu. Paslauga yra apmokama Lietuvos Respublikos finansų ministro nustatyta tvarka.

6. Paslaugų gavėjo įsipareigojimai

6.1. Paslaugų gavėjas įsipareigoja užsakymus Paslaugų teikėjui teikti šios Sutarties priede nustatyta tvarka.

6.2. Paslaugų gavėjas įsipareigoja priimti Paslaugas ir atsiskaityti už Paslaugų teikėjo kokybiškai suteiktas Paslaugas šios Sutarties 4 skyriuje nurodytomis kainomis ir terminais.

6.3. Paslaugų gavėjui, praleidus šios Sutarties 4.3 punkte nurodytą apmokėjimo terminą, jis, Paslaugų teikėjui reikalaujant, privalo sumokėti Paslaugų teikėjui 0,02 % delspinigių nuo nesumokėtos sumos už kiekvieną pavėluotą darbo dieną.

7. Nenugalimos jėgos aplinkybės (Force Majeure)

7.1. Nė viena iš Šalių neatsako už šios Sutarties neįvykdymą, jeigu ji įrodo, kad šios Sutarties neįvykdė dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti šios Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio tokių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui.

7.2. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis yra laikomos aplinkybės, nurodytos galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

7.3. Šalis turi nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas, pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybių, dėl kurių šios Sutarties įvykdymas gali būti apribotas ar tapti neįmanomas ir jų įtaką šios Sutarties įvykdymui. Jeigu šio pranešimo kita Šalis negauna per nustatytą laiką po to, kai šios Sutarties neįvykdžiusi Šalis sužinojo ar turėjo sužinoti apie tą aplinkybę, tai pastaroji Šalis privalo atlyginti dėl pranešimo negavimo atsiradusius nuostolius.

7.4. Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 3 (tris) mėnesius nuo pranešimo apie jas gavimo dienos, bet kuri Šalis gali nutraukti šią Sutartį apie tai pranešusi kitai Šaliai.

8. Sutarties nutraukimas

8.1. Ši Sutartis gali būti nutraukta:

8.1.1. raštišku Šalių susitarimu;

8.1.2. nenugalimos jėgos aplinkybėms tęsiantis ilgiau kaip 3 (tris) mėnesius – nuo bet kurios Šalies pranešimo kitai Šaliai apie tokias aplinkybes dienos.

8.2. Paslaugų gavėjas, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas raštu informavęs Paslaugų teikėją, turi teisę vienašališkai nutraukti šią Sutartį, jeigu:

8.2.1. teikiamų Paslaugų kokybė neatitinka šios Sutarties priede nustatytų reikalavimų ir po raštiško Paslaugų gavėjo pranešimo apie tai Paslaugų teikėjui, jis per 5 (penkias) darbo dienas nepašalina Paslaugų teikimo trūkumų.

8.2.2. Paslaugų teikėjas siekia padidinti Paslaugų įkainį (kainą), išskyrus šios Sutarties 4.2. punkte numatytą atvejį;

8.2.3. Paslaugų teikėjas šios Sutarties neįvykdo ar netinkamai įvykdo ir tai yra esminis šios Sutarties pažeidimas.

8.3. Paslaugų gavėjas turi teisę vienašališkai nutraukti šią Sutartį įspėjęs apie tai Paslaugų teikėją prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, nepaisydamas to, kad Paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju Paslaugų gavėjas privalo sumokėti Paslaugų teikėjui Paslaugų kainos dalį, proporcingą suteiktoms Paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias Paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti šią Sutartį, padarė iki pranešimo apie šios Sutarties nutraukimą gavimo iš Paslaugų gavėjo momento.

8.3. Nutraukus šią Sutartį dėl 8.2.1, 8.2.2 ar 8.2.3 punkte nurodytų priežasčių, Paslaugų teikėjas per 7 (septynias) darbo dienas turi sumokėti Paslaugų gavėjui 300,00 eurų (trių šimtų eurų, 00 centų) baudą, kurios sumokėjimas neatleidžia Paslaugų teikėjo nuo pareigos atlyginti visus Paslaugų gavėjo patirtus nuostolius, tiek, kiek nuostoliai viršija baudą.

9. Ginčų nagrinėjimo tvarka

9.1. Visi kilę ginčai ar nesutarimai, susiję su šia Sutartimi, tarp Šalių sprendžiami derybų būdu.

9.2. Jeigu ginčų nepavyksta išspręsti derybų būdu, jie sprendžiami vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais Lietuvos Respublikos teismuose pagal Paslaugų gavėjo buveinės vietą.

9.3. Dėl paslaugų kokybės iškilę ginčai sprendžiami dalyvaujant Paslaugų teikėjo atstovams, Šalims pasiliekančią teisę kviečiant nepriklausomus ekspertus, kurių išlaidas turės apmokėti Šalis, pasikvietusi nepriklausomus ekspertus.

10. Šios sutarties galiojimas

10.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo 2018 m. kovo 13 d. ir galioja iki Paslaugų gavėjas ir Paslaugų teikėjas įvykdys Sutartyje numatytus įsipareigojimus.

11. Baigiamosios nuostatos

11.1 Ši Sutartis sudaryta lietuvių kalba dviem egzemplioriais, po vieną kiekvienai Šaliai. Abu tekstai autentiški ir turi vienodą juridinę galią.

11.2. Nė viena iš Šalių neturi teisės perduoti trečiajai šaliai teisių ir įsipareigojimų pagal šią Sutartį be išankstinio raštiško kitos Šalies sutikimo.

11.3. Ši Sutartis yra sudaryta pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir yra jais reglamentuojama.

11.4. Sutarties pasirašymo metu prie Sutarties pridedami šie priedai, kurie yra neatskiriama Sutarties dalis, kurie čia yra išvardinti pagal svarbą:

11.4.1. Techninė specifikacija;

11.4.3. Paslaugų teikėjo pasiūlymas;

11.5. Sutartis keičiama vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio nuostatomis.

11.6. Asmuo, atsakingas už sutarties vykdymą – Vyda Amšiejienė, Finansų ir apskaitos skyriaus vedėja, Vilniaus al. 18, LT- 66119 Druskininkai, 108 kab. arba tel. (8 313) 51 537, faks. (8 313) 55 376, el. paštas vyda.amsiejene@druskininkai.lt; už sutarties ir pakeitimų paskelbimą - Ugnė Tuinylaitė, Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausioji specialistė, Vasario 16-osios g. 7, LT -66118 Druskininkai, 215 kab. arba tel. (8 313) 53 763, faks. (8 313) 55 376, el. paštas ugne.tuinylaite@druskininkai.lt; Sonata Klimčiauskaitė, Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausioji specialistė, Vasario 16-osios g. 7, LT -66118 Druskininkai, 215 kab. arba tel. (8 313) 53 763, faks. (8 313) 55 376, el. paštas sonata.klimciauskaite@druskininkai.lt;

11.7. Šalys įsipareigoja per 5 (penkias) darbo dienas pranešti viena kitai apie šios Sutarties 12 skyriuje nurodytų duomenų pasikeitimą. Šalis, nepranešusi apie šių duomenų pasikeitimus laiku, negali reikšti pretenzijų dėl kitos Šalies veiksmų, atliktų vadovaujantis šioje Sutartyje pateiktais duomenimis.

12. Juridiniai šalių adresai, rekvizitai, parašai

Paslaugų gavėjas

Druskininkų savivaldybės administracija
Vilniaus al. 18, 66119 Druskininkai
Įmonės kodas 188776264
PVM mokėtojo kodas LT10000819641
A/s Nr.LT657300010002224551
AB bankas „Swedbank“
Banko kodas 73000
Tel. (8~313) 55355; faks. (8~313) 55376

Paslaugų teikėjas

Uždaroji akcinė bendrovė „Labbis“
Žalgirio g. 92, LT-09303
Įmonės kodas 110005648
PVM mokėtojo kodas LT100056412
A/s Nr.LT96 7300 0100 0063 4745
AB bankas „Swedbank“
Banko kodas 73000
Tel. (8-5) 2107722; faks. (8-5) 2107723

Savivaldybės administracijos direktorė

Vilma Jurgelavičienė

A.V.



Uždarnosios akcinės bendrovės „Labbis“
Pardavimo vadybininkas

Simas Šalkauskas

A.V.



 Edita Davičkaitė
 Vyda Amšiejienė

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**1. BENDRA INFORMACIJA**

Eil. Nr.	Rodiklis	Reikalaujama minimali rodiklio reikšmė
1.	Paslaugos tikslas	Įsigyti Druskininkų savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose (Toliau – Perkančioji organizacija arba Užsakovas) įdiegtos informacinės sistemos (toliau IS) priežiūros, konsultavimo ir tobulinimo paslaugą (toliau – Paslauga).
2.	IS apimtys	• IS apima Finansų valdymą ir apskaitą, strateginį planavimą, žmogiškųjų išteklių bei dokumentų valdymą, biudžeto planavimą, projektų administravimą
3.	Paslaugos turi būti teikiamos darbo dienomis Perkančiajai organizacijai ir jai pavaldžioms įstaigoms/portfeliams (įskaitant visas nutolusias darbo vietas):	1. Druskininkų savivaldybės administracija 2. Druskininkų „Atgimimo“ mokykla 3. Druskininkų „Ryto“ gimnazija 4. Druskininkų „Saulės“ pagrindinė mokykla 5. Druskininkų kultūros centras 6. Druskininkų lopšelis-darželis „Bitutė“ 7. Druskininkų lopšelis-darželis „Žibutė“ 8. Druskininkų M. K. Čiurlionio meno mokykla 9. Druskininkų miesto muziejus 10. Druskininkų savivaldybės Leipalingio progimnazija 11. Druskininkų savivaldybės paslaugų ūkis 12. Druskininkų savivaldybės socialinių paslaugų centras 13. Druskininkų savivaldybės Viečiūnų progimnazija 14. Druskininkų savivaldybės viešoji biblioteka 15. Druskininkų sporto centras 16. Druskininkų švietimo centras 17. Druskininkų savivaldybės išdas 18. Druskininkų savivaldybės kontrolės ir audito tarnyba 19. Druskininkų savivaldybės Socialinės paramos skyrius 20. Druskininkų savivaldybės visuomenės sveikatos biuras
4.	Darbo vietų skaičius	Tobulinant IS neturi būti reikalaujama jokių papildomų programinės įrangos licencijų. Užsakovas turi turėti galimybę savarankiškai plėsti IS pagal atsiradusį poreikį, t. y. didinti darbo vietų skaičių.

2. ESAMOS IS TECHNINĖS IR FUNKCINĖS SAVYBĖS

Eil. Nr.	Rodiklis	Reikalaujama minimali rodiklio reikšmė
1.	Sisteminis serveris	Hewlett – Packard Compaq 6005 Pro
2.	Duomenų bazės serveris	Hewlett – Packard Compaq 6005 Pro
3.	Operacinė sistema	Microsoft Windows 2008 Standart Server
4.	Duomenų bazių valdymo sistema	Microsoft SQL Server 2008 Standard
5.	IS taikomoji programinė įranga	Microsoft Visual C# pagrindu veikianti informacinė sistema.

6.	Naudotojo sąsaja	Visi sistemos taikomųjų programų dialogai, meniu, pranešimai apie klaidas, pagalbos ekranai yra pateikiami lietuvių kalba.
7.	Intelektinės ir pramoninės nuosavybės teisės	• Su IS susijusios teisės, įskaitant autorines ir kitas intelektinės nuosavybės teises yra Perkančiosios organizacijos nuosavybė. • IS tobulinimas ar naujų versijų diegimas nesuteikia Tiekėjui autorinių ir kitų intelektinių nuosavybės teisių. • Perkančioji organizacija turi IS techninį projektą, pilną su IS programine įranga susijusią dokumentaciją, programinės įrangos atvirus išeities tekstus (kodus). Šią informaciją pateiksime laimėtoji.

3.

VARTOJAMOS SĄVOKOS/TRUMPINIAI

Eil. Nr.	Rodiklis	Reikalaujama minimali rodiklio reikšmė
1.	Reagavimo laikas	Problemos, klausimo priėmimo ir jo išsiaiškinimo trukmė.
2.	Kritinė klaida	IS klaida, neleidžianti galutiniams naudotojams naudotis sistema.
3.	Vidutinė klaida	Klaida, neleidžianti galutiniams naudotojams naudotis sistema, tačiau yra klaidos apėjimo ar kitas jos sprendimo būdas.
4.	Nežymi klaida	Funkcijos nežymus netikslumas, kuris neįtakoja proceso rezultato.
5.	Veiklos atstatymo laikas	Tai laikas, per kurį klaida yra ištaisoma ir Užsakovui pateikiamas IS atnaujinimo paketas, kurį įdiegus, klaida pašalinama
6.	Darbo diena	Valstybės nustatytos darbo dienos.
7.	Darbo valanda	Vienos valandos laikotarpis darbo dienomis nuo 8 val. iki 17 val.; penktadieniais – nuo 8 val. iki 15 val. 45 min (GMT +02:00).

4.

KONSULTAVIMAS, PRIEŽIŪRA IR TOBULINIMAS

4.1. PRIEŽIŪROS PASLAUGOS

Eil. Nr.	Rodiklis	Reikalaujama minimali rodiklio reikšmė
1.	IS klaidų šalinimas	• Turi būti užtikrintas kritinių, vidutinių ir nežymių klaidų šalinimas. • Klaidos tipą (kritinė, vidutinė ar nežymi) Tiekėjo klausimų ir klaidų registravimo valdymo sistemoje nustato Užsakovas. • Jeigu esamoje IS versijoje klaidos pašalinti neįmanoma, turi būti pateikta nauja IS versija, neturinti jokių Užsakovo anksčiau nustatytų klaidų.
2.	IS naujos versijos įsigyto funkcionalumo apimtyje	• Turi būti pateikta nauja IS versija, jeigu pasikeitė Lietuvos Respublikos įstatymai, įtakoiantys tiksliai ir korektiškam IS veikimui. • Nauja IS versija turi apimti visus susijusius pasikeitimus ir leisti tiksliai ir korektiškai toliau ją eksploatuoti. • Nauja IS versija, kai pasikeičia Lietuvos Respublikos įstatymai, turi būti pateikta ne ilgiau kaip per 30 dienų jeigu teisės aktas nereikalauja ankstesnio jo taikymo. • Konkreti sistemos IS versija, pateikiama naudotojui kartu su pataisymais arba papildymais, suderintais su ankstesne versija. • Nauja IS versija turi būti pateikta taip pat ir tais atvejais, kai esamojoje IS versijoje neįmanoma pašalinti nustatytų klaidų.
3.	IS kritinių klaidų taisymas	• Reagavimo laikas – ne daugiau 2 darbo valandų; • Sistemos atstatymo laikas – ne daugiau 8 darbo valandų.
4.	IS vidutinių klaidų	• Reagavimo laikas – ne daugiau 4 darbo valandų;

	taisymas	Sistemos atstatymo laikas – ne daugiau 12 darbo valandų.
5.	IS nežymių klaidų taisymas	- Reagavimo laikas – ne daugiau 8 darbo valandų; - Sistemos atstatymo laikas – ne daugiau 3 darbo dienos.
6.	IS darbingumo atstatymas	Tiekėjas atsakingas už eksploatuojamos IS darbingumo atstatymą, kai sistema negalima naudotis dėl Tiekėjo kaltės.
7.	IS atnaujinimo paketų ir naujų versijų tiekimas	- Tiekėjas tiekia IS atnaujinimo paketą įsigyto funkcionalumo apimtyje. - Tiekėjas informuoja apie programos pakeitimus. Informacija apie pakeitimus skelbiama Vykdytojo paklausimų ir klaidų registravimo sistemoje.

4.2. KONSULTAVIMO PASLAUGOS

Eil. Nr.	Rodiklis	Reikalaujama minimali rodiklio reikšmė
1.	Konsultacijų teikimo sąlygos	- Konsultacijos turi būti teikiamos telefonu, elektroniniu paštu arba prisijungiant nuotolinio prisijungimo priemonėmis prie Užsakovo darbo vietos (bet kur Lietuvos Respublikos teritorijoje). - Tiekėjas turi turėti programinę įrangą, skirtą klausimų ir klaidų registravimui, užtikrinant paslaugų teikimo valdymo sistemos funkcionalumą, kokybišką ir savalaikį paslaugų teikimą bei sutartinių įsipareigojimų įvykdymą. - Turi būti galimybė visas konsultacijas užsakyti Tiekėjo klausimų ir klaidų registravimo valdymo sistemoje. - Tiekėjas privalo suteikti internetinę prieigą prie klausimų ir klaidų registravimo valdymo sistemos įgaliojtiems Užsakovo atstovams. Prieiga turi užtikrinti pastovų Užsakovo informavimą apie detalius paslaugų teikimo procesus. - Tiekėjas privalo apmokyti Užsakovo paskirtus asmenis naudotis paklausimų ir klaidų registravimo valdymo sistema ir užtikrinti konsultavimą susijusį su šios sistemos naudojimu visą palaikymo ir priežiūros laikotarpį. - Jei nėra galimybės (dėl techninių kliūčių) užsakyti konsultacijos Tiekėjo klausimų ir klaidų registravimo valdymo sistemoje, konsultacija turi būti suteikta el. paštu ar telefonu.
2.	Konsultacijos	- Tiekėjas konsultuoja sistemos naudotojus IS eksploatacijos klausimais. - Tiekėjas nustatytais terminais (aprašytais 4.1 „Priežiūros paslaugos“ 3-5 punktuose) reaguoja į paklausimų ir klaidų registravimo sistemoje užregistruotus pranešimus; sprendžia pranešimus; atstato ir/arba grąžina vartotojui galimybę naudotis IS. - informuoja Užsakovą apie sistemos naujas versijas, skelbia naujienas. - Tiekėjas konsultuoja Užsakovo darbuotojus darbo vietoje.
3.	IS konsultavimo paslaugų ataskaitos	- Ataskaita turi būti pateikta iki kito mėnesio 5 d. po paslaugos suteikimo kartu su PVM sąskaita faktūra. - Ataskaitoje turi būti pateikiama tokia informacija: Užfiksuoti pranešimai, jų tipai, atsako laikai, teiktos konsultacijos (tema, kas kreipėsi, kada, koku laiku, kiek sugaišta laiko konsultacijai).

4.	Perkamų paslaugų apimtis	Konsultavimo paslaugų skaičius ir laikas nelimituotas.
----	--------------------------	--

4.3. TOBULINIMO PASLAUGOS

Eil. Nr.	Rodiklis	Reikalaujama minimali rodiklio reikšmė
1.	IS tobulinimo paslaugos	Teikiamos IS tobulinimo (funkcinių galimybių vystymo bei modernizavimo) paslaugos: - Programinės įrangos atnaujinimų įdiegimas (pataisymai ir naujos versijos dėl Lietuvos Respublikos įstatymų pasikeitimų ar kitų IS veikimo klaidų); - IS tobulinimai susiję su naujų versijų diegimu; - IS naudotojų mokymo paslaugos (kliento darbo vietoje) susiję su naujų IS versijų pasikeitimais; - Sistemos naudotojų mokymai seminaruose susiję su naujų IS versijų pasikeitimais; - Programinės įrangos dokumentacijos naujinimas ir teikimas susiję su naujų IS versijų pasikeitimais.

5.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Eil. Nr.	Rodiklis	Reikalaujama minimali rodiklio reikšmė
1.	Kitos sąlygos	- Tiekėjas neturi teisės atskleisti jokios su paslaugų teikimu susijusios informacijos trečiosioms šalims be Paslaugų gavėjo raštiško leidimo. - Paslaugos teikėjas privalo nedelsdamas pranešti Užsakovo atsakingam asmeniui apie spėjamus ar įvykusius saugumo arba kitus incidentus, susijusius su Paslaugomis. - Visi darbai, susieti su paslaugos teikimu, turi būti suderinti su kitų šalių, kurių veiksmai gali įtakoti paslaugos teikimą arba kurių paslaugos gali būti įtakojamos, atstovais. - Tiekėjas nėra atsakingas už IS funkcionavimui reikalingą infrastruktūrą - interneto prijungimą ir elektros maitinimo tinklą.