

PASLAUGŲ PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS Nr. AV-P2018/017/LBDVS/26-284-77

**Du tūkstančiai aštuonioliktų metų gegužės mėnesio septyniolikta diena
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 pardavimų vadovo Mariaus Žilinsko, veikiančio pagal 2017-10-09 suteiktą įgaliojimą Nr. IG-17/021 (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 paslaugos* nurodytos šios Sutarties priede „Techninė specifikacija“, (toliau – Paslaugos), teikiamos šioje Sutartyje numatytais sąlygomis ir terminais.

2.2. Paslaugos turės būti teikiamos 6 mėnesių nuo sutarties įsigaliojimo dienos. Paslaugos teikimo laikotarpis gali būti automatiškai pratęsiamas dar 2 (du) kartus po 6 (šešis) mėnesius, jeigu nei paslaugų gavėjas, nei Paslaugų teikėjas iki paslaugos teikimo laikotarpio pabaigos likus ne mažiau kaip 30 dienų raštu nepraneša apie paslaugų teikimo pasibaigimą. Paslaugų teikimo terminas kartu su pratėsimais negali būti ilgesnis kaip 18 (aštuoniolika) mėnesių nuo paslaugų teikimo pradžios.

3. Paslaugų aprašymas

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

4. Kaina ir atsiskaitymų tvarka

4.1. Sutartyje nustatomas fiksuotas 1 (vieno) mėnesio ir 1 (vienos) valandos įkainis:

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Numatymas kiekis,	Mato vnt.	Mano vieneto įkainis, Eur (be PVM)	Mano vieneto įkainis, Eur (su PVM)	Bendra kaina Eur (su PVM) (3 ir 6 stulpelių sandauga)
1	2	3	4	5	6	7
Druskininkų savivaldybės administracijoje įdiegtos Finansų valdymo ir apskaitos, strateginio planavimo, žmogiškųjų išteklių bei dokumentų valdymo informacinės sistemos konsultavimo, priežiūros ir tobulinimo paslaugos						
Priežiūros paslaugos						
1.	Palaikymas ir aptarnavimas (suteikiant iki 40 val. /mėn. nemokamų konsultacijų nuotoliniu būdu)	18	mėn.	2 800,00	3 388,00	60 984,00

Papildomos paslaugos:*						
1.	Konsultacijos nuotoliniu būdu viršijus numatytas 40 val. mėnesiui ir papildomoms paslaugoms (duomenų tvarkymas)	200	val.	50,00	60,50	12 100,00
2.	Sistemos Programos vystymo ir programavimo paslaugos	100	val.	50,00	60,50	6 050,00
IŠ VISO:						79 134,00

*Papildomų paslaugų valandos bus naudojamos pagal poreikį ir Paslaugų gavėjas neįsipareigoja visų jų nupirkti.

Bendra Sutarties vertė Sutarties galiojimo laikotarpiu negali viršyti **79 134,00 (septyniasdešimt devynių tūkstančių šimto trisdešimt keturių eurų 0 ct) eurų 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 nurodytomis 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 subtiekejus (specialistus). Subtiekejai (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. Vykdamas 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 užsakyms 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 aplinkybėmis 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 (trijų 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 kviestiti nepriklausomus ekspertus, kurių išlaidas turės apmokėti Šalis, pasikvietusi nepriklausomus ekspertus.

10. Šios sutarties galiojimas

10.1. Ši Sutartis įsigalioja Paslaugų gavėjui ir Paslaugų teikėjui ją pasirašius 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.amsiejiene@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



Savivaldybės administracijos direktorė

Vilma Jurgelevičienė

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

Uždarnosios akcinės bendrovės „Labbis“
Pardavimų vadovas

Marius Zilinskas



Edita Davičkaitė

Dovilė Račiene

Vyda Amšiejienė

Kęstutis Miculevičius

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, žmoniškųjų 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 sąsają	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 autoriinių 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	Problemų, klausimų priėmimo, jo trukmė.
2.	Kritinė klaida	IS klaida, neleidžianti galutiniams naudotojams naudotis sistema, sistemoje.
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, PALAIKYMAS IR VYSTYMAS

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.	Palaikymas ir IS naujos versijos įsigyto funkcionalumo apimtyje	• Turi informuoti Savivaldybę apie IS pakeitimus, teikti IS vartotojų vadovus, bei užtikrinti jų periodinį atnaujinimą. Informacija skelbiama Vykdytojo paklausimų ir klaidų registravimo sistemoje. • Įdiegti IS atnaujinimus dėl: ○ LR įstatymų pasikeitimo (standartinės versijos ribose, be duomenų tvarkymo paslaugų) ○ LR norminių teisės aktų pasikeitimo (standartinės versijos ribose, be duomenų tvarkymo paslaugų) ○ Paslaugų tiekėjo atnaujintų IS versijų susijusių su programos klaidų taisymu ○ Pateikti ar perduoti atnaujintas IS versijas (angl. upgrade).

		- Nauja IS versija, kai pasikeičia Lietuvos Respublikos įstatymai, turi būti pateikta ne ilgiau kaip per 30 dienų jeigu teisės aktas nereikalauja ankstesnio jo taikymo. - Turi užtikrinti Programos IS integracijų veikimo ir integracijos klaidų prevenciją tarp vidinių IS funkcinų modulių (kai versijos yra suderinamos). - Turi užtikrinti nemokamą IS klaidų taisymą, kai klaidos atsiranda ne dėl Užsakovo kaltės. - IS versijos ir atnaujinimai pateikiami ne rečiau kaip 2 kartus per metus
3.	IS kritinių klaidų taisymas	- Reagavimo laikas – ne daugiau 2 darbo valanda; - Sistemos atstatymo laikas – ne daugiau 8 darbo valandos.
4.	IS vidutinių klaidų taisymas	- Reagavimo laikas – ne daugiau 4 darbo valanda; - Sistemos atstatymo laikas – ne daugiau 12 darbo valandos.
5.	IS nežymių klaidų taisymas	- Reagavimo laikas – ne daugiau 8 darbo valandos; - 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, su Tiekėjo parašais, turi būti pateikta iki kito mėnesio 5 d. po paslaugos suteikimo. - Ataskaita gali būti teikiama ir elektroninėmis ryšio priemonėmis – el. paštu. - Ataskaitoje turi būti pateikiama tokia informacija: Užfiksuoti pranešimai, jų tipai, atsako laikai, teiktos konsultacijos (tema, kas kreipėsi, kada, koku laiku, kiek sugaišta laiko konsultacijai). - Užsakovas ataskaitą patikrina per 5 kalendorines dienas, nuo jos gavimo ir jeigu: - sutinka su ataskaitoje pateikta informacija, vieną pasirašytą egzempliorių pateikia Tiekėjui, kuris remdamasis abiejų šalių pasirašyta ataskaita, teikia Užsakovui PVM sąskaitą faktūrą, Nepateikus atsakymo ar pastabų per 5 kalendorines dienas, ataskaita laikoma priimta ir Tiekėjas Užsakovui pateikia PVM sąskaitą faktūrą, - nesutinka su ataskaitoje pateikta informacija, bei informuoja Tiekėją apie turimas pastabas ir pateikia motyvuotą atsakymą į kurį Tiekėjas įsipareigoja atsakyti per 3 (tris) darbo dienas.
4.	Perkamų paslaugų apimtis	- Konsultavimo paslaugų skaičius ir laikas iki 40 val. per mėnesį teikiamoms paslaugoms nuotoliniu būdu. - Konsultacijų laikas skaičiuojamas 30 minučių tikslumu.

4.3. VYSTYMO IR PAPILDOMOS PASLAUGOS

Eil. Nr.	Rodiklis	Reikalaujama minimali rodiklio reikšmė
1.	Vystymo paslaugos	Vystymo paslaugos: - Turi teikti konsultacijas IS vystymo klausimais - Turi atlikti IS Vystymo darbus - Vystymo darbai bus užsakomi atskiru susitarimu.
2.	Papildomos paslaugos	Papildomos paslaugos: - Paslaugos aprašytos 4.2. „Konsultavimo paslaugos“ 1-2 punktuose, kurios būtų teikiamos darbo vietoje ar nuotoliniu būdu viršijus numatytas nemokamas 40 val. per mėnesį. - Duomenų tvarkymas. - Informacija apie viršytas suteiktas nemokamas paslaugas nuotoliniu būdu teikiamos kartu su IS konsultavimo paslaugų ataskaita.



3.	Perkamų vystymo ir papildomų paslaugų apimtis	• Vystymo ir papildomoms paslaugoms numatoma: ○ Vystymo paslaugoms numatoma iki 100 val. ○ Papildomoms konsultacijų paslaugoms nuotoliniu būdu iki 200 val. Užsakovas neįsipareigoja nupirkti viso nurodytų valandų skaičiaus vystymo ir papildomoms paslaugoms.
----	---	--

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Eil. Nr.	Rodiklis	Reikalaujama minimali rodiklio reikšmė
1.	Kitos sąlygos	1. Tiekėjas neturi teisės atskleisti jokios su paslaugų teikimu susijusios informacijos trečiosioms šalims be Užsakovo raštiško leidimo. 2. Paslaugos teikėjas privalo nedelsdamas pranešti Užsakovo atsakingam asmeniui apie spėjamus ar įvykusius saugumo arba kitus incidentus, susijusius su Paslaugomis. 3. 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. 4. Tiekėjas nėra atsakingas už IS funkcionavimui reikalingą infrastruktūrą - interneto prijungimą ir elektros maitinimo tinklą.