

INFORMACINĖS SISTEMOS APTARNAVIMO PASLAUGŲ SUTARTIS

2018 m. gruodžio 11 d. Nr. SP-134

Tautinių mažumų departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, juridinio asmens kodas 304065817, kurio registruota buveinė yra Raugyklos g. 25-102, Vilniuje, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama direktorės Vidos Montvydaitės (toliau – Užsakovas), ir **uždaroji akcinė bendrovė „NECT“**, juridinio asmens kodas 303016888, kurios registruota buveinė yra J.Savickio g. 4 Vilniuje, duomenys apie įmonę kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama direktoriaus Deivido Bargailos (toliau – Vykdytojas), toliau kartu šioje informacinės sistemos aptarnavimo paslaugų viešojo pirkimo–pardavimo sutartyje vadinami „Šalimis“, o kiekvienas atskirai – „Šalimi“, sudarė šią Informacinės sistemos aptarnavimo paslaugų viešojo pirkimo–pardavimo sutartį (toliau – Sutartis) ir susitarė dėl toliau išvardytų sąlygų:

1. Sąvokos

1.1. Šalys susitaria, kad šioje Sutartyje ir Sutarties prieduose žemiau išvardintos sąvokos reiškia:

1.1.1. **Sutartis** - reiškia šią Informacinės sistemos aptarnavimo paslaugų sutartį kartu su jos priedais.

1.1.2. **Kompiuterinė technika** - reiškia Užsakovo naudojamą kompiuterinę techniką: stacionarius ir nešiojamus kompiuterius; kompiuterinio ryšio mazgus įskaitant bet neapsiribojant komutatoriais, maršrutizatoriais, ugniasienėmis; Periferinius įrenginius; Aktyvinę kompiuterinio ryšio įrangą; IP telefonų aparatus.

1.1.3. **Programinė įranga** - reiškia Užsakovo oficialiai įsigytas, kai to reikalauja teisės aktai, teisėtai naudojamas, Užsakovo Darbo vietose instaliuotas ir/arba naudojamas: operacijų sistemas, dokumentų peržiūros programas, balso perdavimo (VoIP) ir trumpų žinučių programas (įskaitant Skype, Linc ir pan.), duomenų glaudinimo ir archyvavimo programas, elektroninio pašto programas, dokumentų valdymo sistemas, Valstybinę biudžeto apskaitos ir mokėjimo sistemą Navision (toliau – VBAMS) ir Finansų apskaitos ir valdymo informacinę sistemą (toliau – FVAIS), interneto naršyklės, optinių įrenginių programas, skenavimo programas, vaizdo ir garso apdorojimo tvarkyklės (codec); IP telefonija, Darbo vietose naudojamas taikomasias programas.

1.1.4. **Komponentė/IS Komponentė** - reiškia kompiuterinės technikos ir programinės įrangos vienetą arba visumą.

1.1.5. **Periferiniai įrenginiai** - reiškia Sutarties 1 priedo (5.2 p). nurodytus Užsakovo buveinėje esančius įrenginius skirtus skenuoti, spausdinti, siųsti faksimilinius pranešimus, kopijuoti popierinius dokumentus.

1.1.6. **Darbo vieta (-os)** - reiškia Sutarties 1 priedo nurodytas Užsakovo biure esančias delninių, stacionariųjų ir nešiojamųjų kompiuterių bei IP telefonų Darbo vietas.

1.1.7. **Naujos Darbo vietos instaliavimas** - naujos Darbo vietos technikos paruošimas darbo vietos funkcijai atlikti: operacijų sistemos instaliavimas, Programinės įrangos instaliavimas, duomenų perkėlimas iš senos Darbo vietos į naują.

1.1.8 **Paslaugos tipas** - reiškia Sutarties 1 priedo (7 p.) nurodytus paslaugų teikimo tipus A, B, C, kurie yra išskirti atsižvelgiant į Reagavimo, Funkcionalumo atstatymo laiką.

1.1.9 **Reagavimo laikas** - reiškia laiką, per kurį Vykdytojo atsakingi darbuotojai, gavę Užsakovo pranešimą, pradeda aiškintis Programinės įrangos, Kompiuterinės technikos veikimo sutrikimo, gedimo ir kitų su tuo susijusių incidentų, priežastis. Reagavimo laikas nurodytas Sutarties 1 priedo (7 p.), kuris nustatytas atsižvelgiant į Paslaugos tipą.

1.1.10. **Funkcionalumo atstatymo laikas** - reiškia laiką, per kurį Vykdytojo atsakingi darbuotojai atstato Programinės įrangos, Kompiuterinės technikos funkcionalumo veikimo sutrikimus. Funkcionalumas laikomas tinkamu, jei Darbo vietos naudotojas gali atlikti darbinės funkcijas, kurios buvo atliekamos nurodytoje Darbo vietoje prieš įvykstant sutrikimui.

1.1.11. **Konsultavimas** - reiškia konsultavimą tik Sutarties 1 priedo (2 p.) nurodytomis ryšio priemonėmis Programinės įrangos bei Kompiuterinės technikos įsigijimo bei eksploatavimo klausimais, remiantis gamintojo rekomendacijomis bei bendrosios praktikos principais.

1.1.12. **Aptarnavimas** - reiškia: gedimų šalinimą; Komponentės atnaujinimą pagal gamintojo reikalavimus (versijų atnaujinimai, klaidų taisymai); rekomendacijų Užsakovui teikimą pagal Sutarties 1 priede pateiktą aprašymą.

1.1.13. **Profilaktika** - reiškia Užsakovo Darbo vietų veiksmingumo užtikrinimui atliekamus testavimus bei konfigūravimą pagal gamintojų reikalavimus, bendrosios praktikos rekomendacijas ir Sutarties 1 priede pateiktą aprašymą.

1.1.14. **Atstovavimas** - reiškia Užsakovo atstovavimą, sprendžiant IT infrastruktūros sutrikimo, neveikimo problemas, iškilusias tarp Užsakovo ir trečiųjų asmenų, teikiančių Užsakovui paslaugas, susijusias su informacinėmis sistemomis.

1.1.15. **Informacinių sistemų aptarnavimo paslaugos** - reiškia Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos, jos vartotojų Aptarnavimo paslaugas, Konsultavimo paslaugas, Profilaktikos paslaugas, Atstovavimo paslaugas, pasiūlymų dėl Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos modernizavimo teikimą Užsakovui.

1.1.16. **Papildomos paslaugos** - reiškia Užsakovo pageidavimu Vykdytojo suteiktas: paslaugas, kurios neapima Sutarties 2 p. nurodytų paslaugų, Sutarties 2 p. nurodytas paslaugas, kurios, Užsakovo pageidavimu, suteikiamos Sutarties 1 priede nurodytiems Kompiuterinei technikai, Programinei įrangai greičiau, nei tai numatyta Sutarties 1 priedo (7 p.) pagal priskirtiną Paslaugų tipą, Sutarties 2 p. nurodytos paslaugos, kurios atliekamos Užsakovo pageidavimu kitu nei Sutarties 1 priede (10 p.). nurodytu paslaugų teikimo laiku; Naujos Darbo vietos instaliavimas, duomenų perkėlimas Užsakovo pageidavimu, kuomet tai nėra susiję su gedimų šalinimu; Kompiuterinės technikos perinstaliavimas Užsakovo pageidavimu, kuomet tai nėra susiję su gedimų šalinimu, infrastruktūros diegimas, jei pasikeičia Informacinės Sistemos apimtis ar/ir geografinis išsidėstymas. Papildomų paslaugų įkainiai nurodyti Sutarties 2 Priede. Į papildomas paslaugas taip pat įeina būtinų prekių įsigijimas.

1.1.17. **Aktyvinė kompiuterinio ryšio įranga** - reiškia ryšio priemones bei ryšio mazgus (įrenginius) intelektualiai įtakančius ryšio darbą (maršrutizatoriai, ugniasienės ir pan.).

1.1.18. **P1 įvykis** - reiškia Užsakovo pranešimus apie incidentus, susijusius su Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos veikimo sutrikimais, gedimais, kitais su tuo susijusiais incidentais, dėl kurių gali sutrikti kitos Užsakovo IS Komponentės ar nutrūkti Informacinės Sistemos funkcijų vykdymas.

1.1.19. **P2 įvykis** - reiškia visus Užsakovo pranešimus apie IS Komponentių gedimus, išskyrus P1 įvykius.

2. Sutarties dalykas

2.1. Šia Sutartimi Užsakovas paveda, o Vykdytojas įsipareigoja Sutartyje nustatyta tvarka teikti Užsakovui: Informacinių sistemų aptarnavimo paslaugas (kompiuterinės technikos, programinės įrangos, jos vartotojų aptarnavimo paslaugas, konsultavimo paslaugas, profilaktikos paslaugas, atstovavimo paslaugas; teikti kompiuterinės technikos, programinės įrangos modernizavimo pasiūlymus pagal Užsakovo pageidavimą) (toliau- Paslaugos).

2.2. Paslaugų suteikimo vieta – Tautinių mažumų departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Raugyklos g. 25, Vilnius.

3. Sutarties galiojimas, keitimas ir nutraukimas

3.1. Sutartis įsigalioja Sutarties šalims ją pasirašius ir galioja, kol Sutarties Šalys sutaria ją nutraukti arba kol Sutarties galiojimas pasibaigia, tačiau ne ilgiau kaip dvejus metus, arba Sutartis nutraukiama įstatymų ar šioje Sutartyje nustatytais atvejais.

3.2. Jei bet kuri šios Sutarties nuostata tampa ar pripažįstama visiškai ar iš dalies negaliojančia, tai neturi įtakos kitų Sutarties nuostatų galiojimui.

3.3. Nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, lieka galioti Sutarties nuostatos, susijusios su atsakomybe bei atsiskaitymais tarp Šalių pagal šią Sutartį, taip pat visos kitos šios Sutarties nuostatos, kurios, kaip aiškiai nurodyta, išlieka galioti po Sutarties nutraukimo arba turi išlikti galioti, kad būtų visiškai įvykdyta ši Sutartis

3.4. Sutartis gali būti nutraukta Šalių tarpusavio susitarimu ne anksčiau kaip po 30 (trisdešimties) kalendorinių dienų nuo susitarimo pasirašymo dienos.

3.5. Jeigu Vykdytojas nevykdo šia Sutartimi priimtų įsipareigojimų, Užsakovas gali vienašališkai nutraukti šią Sutartį, raštu įspėjęs Vykdytoją ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki numatomo Sutarties nutraukimo.

3.6. Jeigu Užsakovas nevykdo Vykdytojo rekomendacijų dėl Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos saugumo, Vykdytojas gali vienašališkai nutraukti šią Sutartį, raštu įspėjęs Užsakovą ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.

3.7. Jeigu Užsakovas nevykdo Vykdytojo rekomendacijų dėl Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos saugumo, Vykdytojas gali vienašališkai nutraukti šią Sutartį, raštu įspėjęs Užsakovą ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.

3.8. Sutarties pakeitimai ir papildymai, nepažeidžiant LR Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnyje įtvirtintų principų ir tikslų, įforminami šalių susitarimu, kuris yra neatsiejama sutarties dalis.

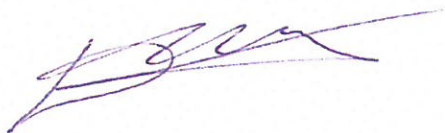
4. Vykdytojo teisės ir pareigos

4.1. Vykdytojas įsipareigoja:

4.1.1. teikti paslaugas Užsakovui pagal Sutartį už Sutarties 7.1 punkte ir Sutarties 1 priede nurodytą paslaugų kainą mėnesiui savo rizika bei sąskaita kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai, įskaitant, bet neatsiribojant, paslaugų teikimą pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudodamas visus reikiamus įgūdžius ir žinias;

4.1.2. nedelsdamas raštu informuoti Užsakovą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Vykdytojui užbaigti paslaugų teikimą nustatytais terminais;

4.1.3. užtikrinti iš Užsakovo Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą bei apsaugą;



- 4.1.4. užtikrinti, kad Sutarties sudarymo momentu ir visą jos galiojimo laikotarpį Vykdytojai darbuotojai turėtų reikiamą kvalifikaciją ir patirtį, reikalingas norint teikti paslaugas;
- 4.1.5. Užsakovui raštu paprašius grąžinti visus iš Užsakovo gautus, Sutarčiai vykdyti reikalingus dokumentus;
- 4.1.6. užtikrinti, kad Sutarties 1 priede nurodytus reikalavimus atitinkančios paslaugos būtų suteiktos Sutarties 1 priede (7. p) numatytais terminais;
- 4.1.7. paskirti asmenis, kurie bus atsakingi už paslaugų suteikimą Užsakovui ir ryšiams su Užsakovu palaikyti;
- 4.1.8. teikti Užsakovui rekomendacijas dėl Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos modernizavimo, kuris yra būtinas, siekiant išvengti galimų sistemos, įrenginių gedimų, laikinų sutrikimų, saugumo ir pan.;
- 4.1.9. pasiūlyti Užsakovui laikiną sprendimą, jeigu gedimas dėl objektyvių priežasčių negali būti pašalintas Funkcionalumo atstatymo laiku pagal pasirinktą paslaugos tipą;
- 4.1.10. informuoti Užsakovą, jei paslaugos, kurias prašoma suteikti pas Vykdytoją bus vertinamos kaip papildomos paslaugos, už kurias bus taikomi papildomi mokesčiai.
- 4.1.11. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 4.2. Vykdytojas turi teisę:
- 4.2.1. nereaguoti į incidentą, susijusį su Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos veikimo sutrikimu, sugedimu, jei apie jį praneša nesilaikant pranešimų pateikimo tvarkos, nurodytos Sutarties 3 priede gauti Sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka apmokėjimą už tinkamai suteiktas paslaugas.
- 4.2.2. Vykdytojas turi ir kitas šios Sutarties ir Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

5. Užsakovo teisės ir pareigos

5.1. Užsakovas įsipareigoja:

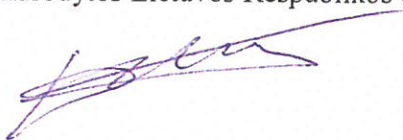
- 5.1.1. Sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka sumokėti Vykdytojai už tinkamai ir laiku suteiktas paslaugas;
- 5.1.2. Vykdytojai sudaryti visas sąlygas, suteikti turimą informaciją ir (arba) dokumentus, kurie gali būti reikalingi Sutarčiai vykdyti;
- 5.1.3. paskirti asmenį ryšiams su Vykdytoju palaikyti;
- 5.1.4. laikytis Vykdytojo rekomendacijų Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos eksploatacijos, prevencinių priemonių taikymo, saugumo, gedimų šalinimo klausimais;
- 5.1.5. eksploatuoti Programinę įrangą pagal Programinės įrangos gamintojo pateiktas eksploatavimo taisykles bei Vykdytojo rekomendacijas.
- 5.1.6. raštu pranešti Vykdytojai apie pasikeitusį darbo vietų skaičių.

5.2. Užsakovas turi teisę:

- 5.2.1. reikalauti paslaugas suteikti Sutarties 1 priede nustatyta tvarka;
- 5.2.2. jeigu dėl Vykdytojo kaltės paslaugos neatitinka Sutarties sąlygose ir Sutarties 1 priede keliamų reikalavimų, reikalauti Vykdytojo ištaisyti Užsakovo nurodytus trūkumus ir suteikti paslaugas, atitinkančias Sutarties sąlygose ir Sutarties 1 priede nurodytus reikalavimus;
- 5.2.3. Užsakovas turi visas šios Sutarties bei Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

6. Nenugalimos jėgos aplinkybės (*force majeure*)

- 6.1. Šalis nėra laikoma atsakinga už bet kokių įsipareigojimų pagal šią Sutartį neįvykdymą ar dalinį neįvykdymą, jeigu Šalis įrodo, kad tai įvyko dėl neįprastų aplinkybių, kurių Šalis negalėjo kontroliuoti ir protingai numatyti, išvengti ar pašalinti jokiais priemonėmis. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 str. ir Atleidimo nuo atsakomybės esant



nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840. Nustatydamos nenugalimos jėgos aplinkybes Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybes liudijančių pažymų išdavimo tvarkos patvirtinimo“. Esant nenugalimos jėgos aplinkybėms Sutarties Šalys Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamos nuo atsakomybės už Sutartyje numatytų prievolių neįvykdymą, dalinį neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, o įsipareigojimų vykdymo terminas pratęsiamas.

6.2. Šalis, prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, pateikdama įrodymus, kad ji ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, taip pat pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Pranešimo taip pat reikalaujama, kai išnyksta įsipareigojimų nevykdymo pagrindas.

6.3. Pagrindas atleisti Šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo pateikimo momento. Jeigu Šalis laiku neišsiunčia pranešimo arba neinformuoja, ji privalo kompensuoti kitai Šaliai žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

7. Sutarties kaina, atsiskaitymo tvarka ir terminai

7.1. Mėnesinio Informacinių sistemų aptarnavimo paslaugų mokestis yra:

Kaina	1 darbo vieta
Suma be PVM, EUR:	10,00 Eur
PVM (21%) suma, EUR:	2,10 Eur
Viso su PVM suma, EUR:	12,10 Eur

7.2. Į mėnesinio Informacinių sistemų aptarnavimo įkainius įskaičiuoti visi mokesčiai, įskaitant sąskaitų pateikimą per valstybės informacinę sistemą „E. sąskaita“ ir visos Vykdytojo išlaidos (sandėliavimo, transportavimo, pristatymo, ir pan.) bei visos kitos išlaidos, galinčios turėti įtakos kainai ir atsirandančios vykstant Sutartį.

7.3. Pasikeitus darbo vietų skaičiui, bet ne daugiau nei 30 (trisdešimt) procentų nuo Sutarties 1 priede (5.1.p.) nurodyto darbo vietų skaičiaus, mėnesinis informacinių sistemų aptarnavimo paslaugų mokestis gali būti keičiamas, pagal Sutarties 7.1. p. nustatytus įkainius.

7.4. Vykdytojas gali teikti Užsakovui papildomas paslaugas už Sutarties 2 priede numatytus įkainius ir parduoti Užsakovui reikalingas, su Informacinėmis sistemomis susijusias prekes, jei Užsakovas dėl svarbių priežasčių negali operatyviai šių prekių įsigyti ir jos reikalingos Darbo vietos funkcijų atstatymui.

7.5. Sutarties kaina už suteiktas Sutarties paslaugas negali viršyti 8082,80 Eur (aštuoni tūkstančiai aštuoniasdešimt du Eur ir 80 ct). Į šią sumą įeina ir PVM, kuris sudaro 1402,80 Eur (vienas tūkstantis keturi šimtai du Eur ir 80 ct).

7.6. Sutarties kainodara – fiksuotas įkainis.

7.7. Avansiniai mokėjimai Sutartyje nenumatomi.

7.8. Užsakovas su Vykdytoju už kokybiškai suteiktas Paslaugas atsiskaito per 30 kalendorinių dienų nuo perdavimo ir priėmimo akto pasirašymo ir sąskaitos faktūros pateikimo per Registrų centro tvarkomą informacinę sistemą „E. sąskaita“ dienos.

7.9. Už Papildomas paslaugas Užsakovas moka Sutarties 2 priede nustatytus įkainius, pagal faktiškai suteiktų paslaugų kiekius.

8. Šalių atsakomybė

8.1. Šalys atsako už tai, kad sutartyje nustatyti įsipareigojimai būtų vykdomi tinkamai ir laiku, Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

8.2. Vykdytojas neatsako už paslaugos neteikimą ar netinkamą teikimą ir (arba) Užsakovui tuo padarytą žalą, jei tai įvyko ne dėl Vykdytojo kaltės, taip pat už trečiųjų asmenų veiksmus ar apribojimus, taikomus Užsakovui.

8.3. Užsakovas atsako už savo paslaugų vartotojų veiksmus naudojantis paslauga.

8.4. Vykdytojui vėluojant suteikti paslaugas nustatytais terminais, Vykdytojas už kiekvieną uždelstą dieną moka Užsakovui 0,02 proc. dydžio delspinigius nuo už visas Darbo vietas nustatytos mėnesinės įmokos.

8.5. Jei Užsakovas laiku neatsiskaito su Vykdytoju, Vykdytojas turi teisę reikalauti iš Užsakovo 0,02 proc. delspinigių nuo visos laiku nesumokėtos mėnesinės įmokos sumos už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną.

8.6. Šalis, dėl kurios kaltų veiksmų kita Šalis patiria žalą, privalo atlyginti kitai Šaliai visus jos patirtus tiesioginius nuostolius, jei Sutartyje nenustatyta kitaip.

8.7. Vykdytojas atsako už sugadintus ar prarastus Užsakovo duomenis tik tuo atveju, jei tai atsitinka dėl Vykdytojo kaltės. Tokiu atveju Vykdytojas atlygina tik tiesioginius Užsakovo nuostolius.

8.8. Nė viena iš Šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai Sutarties Šaliai, pvz., už negautas pajamas, už nesudarytus ar neįvykdytus sandorius su trečiosiomis šalimis ir pan., jei Sutartyje nenustatyta kitaip.

8.9. Vykdytojas atsako, kad Aptarnavimo, Profilaktikos, Konsultavimo paslaugos atitiktų Programinės įrangos bei Kompiuterinės technikos gamintojo reikalavimus ir bendros praktikos rekomendacijas.

8.10. Vykdytojas atsako už sisteminės Programinės įrangos atitikimą gamintojo rekomendacijoms (versijų atnaujinimai, klaidų taisymai) ne naujesnėms kaip 6 savaitės.

8.11. Vykdytojas neatsako už Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos gedimus:

8.11.1 susijusius su Kompiuterinės technikos darbo nekorektiškumu, elektros ar kompiuterių tinklo trikdžiais (žaibų, elektros linijų avarių, gaisrų, potvynių atveju) bei kitais Kompiuterių technikos ar kitos Programinės įrangos gedimais;

8.11.2. kurie atsirado dėl gamintojo, trečiojo asmens įsipareigojimų nevykdymo;

8.11.3. jeigu nebuvo laikytasi Vykdytojo nustatytų rekomendacijų;

8.11.4. jeigu Užsakovo Darbo vietos naudotojas nesuteikė galimybės Vykdytojui atlikti Profilaktikos darbus Sutarties 1 priede nustatyta tvarka ir terminais;

8.12. Jeigu Užsakovas neapmoka PVM sąskaitos-faktūros už visas suteiktas paslaugas pagal šią Sutartį per Sutarties 7.8. p. nustatytą terminą, Vykdytojas turi teisę, įspėjęs Užsakovą prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų iki numatomo sustabdymo, sustabdyti paslaugų, prekių teikimą pagal šią Sutartį iki Užsakovas pilnai sumokės Vykdytojui visą įsiskolinimą pagal Sutartį.

8.13. Vykdytojui apmokius Užsakovo atsakingą asmenį daryti atsargines duomenų kopijas Sutarties priedo 1 nustatyta tvarka, toliau pats Užsakovas, jo atsakingas asmuo yra atsakingi už Užsakovo darbuotojų apmokymą daryti atsargines kopijas bei tolimesnį atsarginių kopijų darymą.

8.14. Užsakovas atsako už įdiegtos Kompiuterinėje technikoje Programinės įrangos, legalumą, Programinės įrangos licencijų ir kitų dokumentų išsaugojimą.

8.15. Užsakovas atsako už duomenų, kuriuos laikinai perduoda Vykdytoji, atsarginių kopijų turėjimą.

9. Ginčų sprendimo tvarka

9.1. Visi nesutarimai ir ginčai, iškylantys tarp Šalių dėl Sutarties vykdymo, bus sprendžiami derybų keliu.

9.2 Visi nesutarimai, kurie negalės būti išspręsti derybų keliu, bus sprendžiami remiantis Lietuvos Respublikos įstatymais, pagal Vykdytojo buveinės vietą.

10. Konfidencialumo įsipareigojimai

10.1. Šalys sutinka laikyti visą dokumentaciją ir informaciją, kurią Sutarties Šalys gauna viena iš kitos vykdydamas Sutartį, konfidencialia ir be išankstinio kitos Šalies sutikimo neplatinti trečiosioms šalims apie ją jokios informacijos, išskyrus atvejus, kai to reikalaujama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Šio įsipareigojimo pažeidimu nebus laikomas viešas informacijos apie Užsakovą atskleidimas, jei Užsakovas pažeidžia mokėjimo terminus ir informacijos apie Vykdytoją atskleidimas, jei Vykdytojas pažeidžia paslaugų atlikimo terminus

11. Baigiamosios nuostatos

11.1. Šalys patvirtina, kad ruošdamos šią Sutartį veikė gera valia ir sąmoningai nepateikė viena kitai jokios klaidinančios informacijos.

11.2. Sutartis įsigalioja ją pasirašius ir galioja iki Šalių sutartinių įsipareigojimų visiško įvykdymo, bet ne ilgiau kaip du metus.

11.3. Šalys nedelsiant praneša raštu viena kitai apie bet kokią įvykį, kuris galėtų turėti įtakos šiai Sutartčiai, jos galiojimui, Šalių teisėms ir/ar įsipareigojimams, kylantiems dėl šios Sutarties.

11.4. Visi pranešimai, susiję su šia Sutartimi, Šalims turi būti siunčiami rašytine forma registruotu paštu Sutartyje nurodytu paštu, elektroniniu paštu, arba įteikiami Šaliai pasirašytinai.

11.5. Kontaktiniai adresai pranešimams siųsti ir asmenys, atsakingi už Sutarties vykdymą:

Užsakovo atstovas: vyriausioji specialistė bendrųjų reikalų klausimais Renata Misevič, tel. (8 5) 2194804; el. paštas – renata.misevic@tmde.lt

Vykdytojo atstovas: Deividas Bargaila, tel. (8 5) 2478888 el. paštas – help@nect.eu

11.6. Ši Sutartis yra Šalių perskaityta, suprasta ir pasirašyta kaip pilnai atitinkanti jų valią.

11.7. Sutartis sudaroma dviem egzemplioriais - po vieną kiekvienai Šaliai.

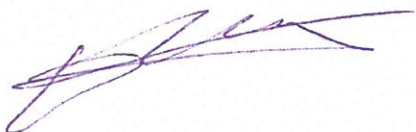
11.8. Sutarties priedai yra yra neatskiriama Sutarties dalis:

11.8.1. 1 priedas *Techninė specifikacija*;

11.8.2. 2 priedas *Papildomų paslaugų įkainiai*;

11.8.3. 3 priedas *Pranešimų pateikimo tvarka*;

11.8.4. 4 priedas *Vykdytojo pasiūlymas neskelbiamai apklausai*.



12. Šalių juridiniai rekvizitai ir parašai

Vykdytojas

UAB „NECT“

Įmonės kodas 303016888
PVM mokėtojo kodas: LT100007692819
Adresas J.Savickio g. 4, Vilnius LT 01108
A.s. LT387300010134722866
Bankas AB „Swedbank“ bankas
Banko kodas 73000
Tel.: +370 5 2478888
El. p. finance@nect.eu

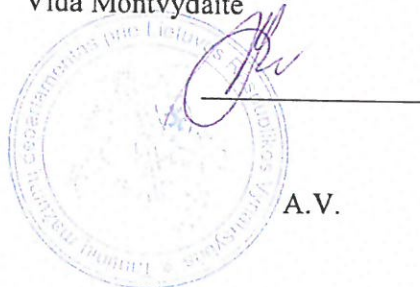
Direktorius
Deividas Bargaila



Užsakovas

**Tautinių mažumų departamentas prie
Lietuvos Respublikos Vyriausybės**
Įstaigos kodas 304065817
PVM kodas: ne PVM mokėtoja
Buveinės adresas Raugyklos g. 25-102, LT-
01140 Vilnius
A/s LT46 7300 0101 4371 7338
Bankas AB „Swedbank“ bankas
Banko kodas 73000
Tel. (+370) 665 19122
El. p. info@tmde.lt

Direktorė
Vida Montvydaite



INFORMACINIŲ SISTEMŲ APTARNAVIMO PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. Kompiuterinės technikos ir programinės įrangos aptarnavimas.

1.1. Asmeninių ir nešiojamų kompiuterių:

- 1.1.1. Kompiuterinės technikos pajungimas į bendrą tinklą;
- 1.1.2. Kompiuterinės technikos tvarkyklių ir mikroprogramų diegimas ir atnaujinimas;
- 1.1.3. Programinės įrangos diegimas ir konfigūravimas;
- 1.1.4. Programinės įrangos konfigūravimas ir pajungimas į Active Directory saugumo sistemą;
- 1.1.5. kompiuterių tinklo valdymo sistemos konfigūravimas;
- 1.1.6. pašto sistemos klientų konfigūravimas;
- 1.1.7. bevielės įrangos prieigos konfigūravimas;
- 1.1.8. Kompiuterinės technikos ir Programinės įrangos gedimų paieška ir šalinimas. Jeigu nustatytų problemų neįmanoma išspręsti ryšio priemonių pagalba, Vykdytojo darbuotojas vyksta į Užsakovo biurą. Tuo atveju, jeigu Vykdytojui gedimų pašalinti nepavyksta, Kompiuterinė technika, Programinė įranga, Užsakovui pareikalavus, vežama į Vykdytojo pasiūlytą, ar Užsakovo nurodytą techninį centrą (garantinį ar negarantinį).
- 1.1.9. vienkartinis apmokymas Užsakovo atsakingą asmenį daryti duomenų atsargines kopijas. Už pačių duomenų atsarginių kopijų darymą toliau yra atsakingas pats Užsakovas ir jo atsakingas asmuo;
- 1.1.10. Kompiuterinės technikos perinstaliavimo paslaugos įskaitant duomenų perkėlimą, kurias atlieka Vykdytojas, siekdamas atstatyti darbo vietos funkcionalumą ir/arba pašalinti gedimus.

1.2. Periferijos įrenginių aptarnavimas:

- 1.2.1. techninių gedimų diagnozavimas, jeigu nustatytų problemų neįmanoma išspręsti ryšio priemonių pagalba, Vykdytojo darbuotojas vyksta į Užsakovo biurą;
- 1.2.2. valdomų tinklo šakotuvų (switch), maršrutizatorių (router) konfigūravimas;
- 1.2.3 saugus bevielės prieigos taško konfigūravimas koduojant viešai panaudojamais algoritmais;
- 1.2.4. tinklinių spausdintuvų konfigūravimas, pajungimas Darbo vietose;
- 1.2.5. sugedusios įrangos pristatymas į techninį centrą, pristatymas kitur pagal poreikį;

1.3. Aktyvinės kompiuterinės įrangos aptarnavimas:

- 1.3.1. įrangos konfigūravimas, gedimų diagnozavimas;
- 1.3.2. sugedusios įrangos pristatymas į techninį centrą (garantinį ar negarantinį), pristatymas kitur pagal poreikį;

2. Konsultavimas.

Konsultavimas tik 8 p. nurodytomis ryšio priemonėmis (telefonu, elektroninio pašto adresu) Programinės įrangos bei Kompiuterinės technikos eksploatavimo klausimais, remiantis gamintojo rekomendacijomis bei bendrosios praktikos principais, esant būtinumui, nuvykimas į vietą.

3. Profilaktika.

3.1. Darbo vietų:

- 3.1.1. S.M.A.R.T kieto disko patikrinimas (SmartUDM 2.00);
- 3.1.2. laisva vieta sisteminame diske – ne mažiau 15% disko talpos;
- 3.1.3. katalogų su saugomomis laikinomis bylomis valymas;
- 3.1.4. bylų „šiukšlinės“ valymas;
- 3.1.5. pašto programos duomenų bazės inventorizacija ir gamintojo nustatytų limitų tikrinimas;
- 3.1.6. pašto programos nepageidaujamų laiškų, ištrintų laiškų valymas;



- 3.1.7. operatyviosios atminties naudojimo inventorizacija – ar pakanka fizinės atmintinės, naudojant vartotojo periodiškai naudojamą programas;
- 3.1.8. mikroprocesoriaus apkrovimo inventorizacija, naudojant vartotojo periodiškai naudojamą programas;
- 3.1.9. įvykių inventorizacija – „Event Viewer“;
- 3.1.10. antivirusinės programos inventorizacija ir atnaujinimas – ar veikia automatinis atnaujinimas;
- 3.1.11. skenavimas kenkėjiškų kodų aptikimo programa;
- 3.1.12. nepageidautinų programų ir įrankių juostų (toolbar) atjungimas;
- 3.1.13. lokalios administracinės grupės patikrinimas;
- 3.1.14. operacijų sistemos pataisų (Service Pack) diegimas;
- 3.1.15. taikomųjų programų atnaujinimai;
- 3.1.16. kietojo disko paviršiaus bei atminties blokų skenavimas bei sutvarkymas pagal galimybes;
- 3.1.17. Darbo vietų Profilaktikos paslaugos pagal Šalių suderintą grafiką, nustatytą 11 p. nurodytu dažnumu.

4. Atstovavimas.

1. Užsakovo atstovavimas, sprendžiant IT infrastruktūros sutrikimo, neveikimo problemas, iškilusias tarp Užsakovo ir trečiųjų asmenų, teikiančių Užsakovui paslaugas, susijusias 5 p., 6 p. nurodytomis Užsakovo Kompiuterine technika, Programine įranga.
2. Esant įrenginių gedimui, Vykdytojas sugedusį įrenginį veža į techninį centrą (garantinį ar negarantinį), paima sutaisytą, pristatymas kitur pagal poreikį.

5. Kompiuterinės technikos aprašas.

5.1. 17 darbo vietų Raugyklos g. 25 Vilnius.

5.2. Periferiniai įrenginiai/Aktyvinė kompiuterinio ryšio įranga:

Nr.	Pavadinimas	Vieta	Identifikacinis numeris	Paslaugos tipas
1.	Visi periferiniai įrenginiai/Aktyvinė kompiuterinio ryšio įranga	Raugyklos g. 25, Vilnius	-	B lygis

6. Programinės įrangos aprašas.

6.1. darbo vietos:

Nr.	Identifikacinis numeris	Taikomosios programos pavadinimas
1.	Visos 5.1.p. nurodytos darbo vietos	MS Office, Antivirusinė programa, VBAMS\FVAIS

7. Paslaugos tipai.

1 lentelė

A lygio priežiūra	Reagavimo laikas, d.val.	Funkcionalumo atstatymo laikas, d.val.
Darbo vietos	2	12
Periferiniai įrenginiai\ Aktyvinė kompiuterinio ryšio įranga	4	16

2 lentelė

B lygio priežiūra	Reagavimo laikas, d.val.	Funkcionalumo atstatymo laikas, d.val.
Darbo vietos	4	16
Periferiniai įrenginiai\ Aktyvinė kompiuterinio ryšio įranga	8	32

3 lentelė

C lygio priežiūra	Reagavimo laikas, d.val.	Funkcionalumo atstatymo laikas, d.val.
Darbo vietos	8	32
Periferiniai įrenginiai\ Aktyvinė kompiuterinio ryšio įranga	12	48

8. Pranešimo pateikimo duomenys.

Pranešimas apie incidentą Vykdytojui teikiamas elektroniniu paštu help@nect.eu ir/ar telefonu (8 5) 2478888.

9. Informacinių sistemų aptarnavimo paslaugų teikimo laikas.

9.1. Informacinių sistemų aptarnavimo paslaugas Vykdytojas teikia Užsakovui darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 18.00 val.;

9.2. Ne darbo dienomis paslaugos nėra teikiamos.

10. Profilaktikos paslaugų teikimas.

Profilaktikos paslaugas Vykdytojas teikia Užsakovui ne rečiau nei 1 (vieną) kartą per 6 (šešis) mėnesius.

Vykdytojas:

UAB „NECT“

Direktorius

Deividas Bargaila



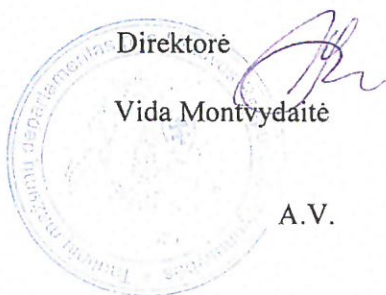
A.V.

Užsakovas:

Tautinių mažumų departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės

Direktorė

Vida Montvydaitė



A.V.

Sutarties
2 priedas

PAPILDOMŲ PASLAUGŲ ĮKAINIAI

Pavadinimas	Mato vnt.	Kaina EUR be PVM	Kaina EUR su PVM
Papildomos paslaugos darbo dienomis nuo 8 val. iki 18 val.	valanda	20,00	24,20

Paslaugų teikimo taisyklės:

1. Papildomų paslaugų teikimui netaikomas Reagavimo, Funkcionalumo atstatymo laikas.
2. Minimali darbų trukmė vykstant pas Užsakovą – 1 val., sprendžiant problemą nuotoliniu būdu – 0,5 val.
3. Sugaištas darbų vykdymui laikas skaičiuojamas valandomis pagal faktiškai dirbtą laiką, apvalinant jį 0,5 val. tikslumu.
4. Darbo vietų technikos perinstaliavimas vykdomas ne ilgiau nei 2 valandos.
5. Incidentai ir paslaugų užsakymai registruojami Sutarties 1 Priede (8 p.) nurodytu elektroniniu paštu.
6. Mokestis už papildomas paslaugas nurodomas atskiroje PVM sąskaitos – faktūros eilutėje.

Vykdytojas:

Užsakovas:

UAB „NECT“

Tautinių mažumų departamentas prie
Lietuvos Respublikos Vyriausybės

Direktorius

Deividas Bargaila



Direktorė

Vida Montvydaitė



A.V.

PRANEŠIMŲ PATEIKIMO TVARKA

1. Užsakovas praneša Vykdytojui apie incidentą Sutarties 1 priede nustatytu laiku:
 - 1.1. siųsdamas žinutę Sutarties 1 priede (8 p.) nurodytu elektroniniu paštu, kai pranešama apie P2 įvykį. Šiuo atveju informavimas elektroniniu paštu yra privalomas kaip pranešimo pateikimo įrodymas;
 - 1.2. siųsdamas žinutę Sutarties 1 priede (8 p.) nurodytu elektroniniu paštu ir nurodytu telefonu, kai pranešama apie P1 įvykį. Šiuo atveju papildomas informavimas elektroniniu paštu ir skambinimas telefonu yra privalomas, kaip pranešimo pateikimo įrodymas. Registruojant P1 įvykį prie el. laiško temos (subject) pridedamas tekstas „P1“.
2. Pranešime turi būti pateikiama informacija:
 - 2.1. kas praneša apie problemą;
 - 2.2. kokiam Uždavymui objektas pastebėtas gedimas;
 - 2.3. kokiam Uždavymo vartotojui iškilo problema;
 - 2.4. problemos apibūdinimas (trumpas apibūdinimas nurodomas el. laiško temoje (subject), pilnas apibūdinimas laiško tekste);
 - 2.5. koks suteikiamas prioritetas šiam gedimui (P1 įvykis, P2 įvykis).
3. Tuo atveju, jeigu incidento metu neveikia Uždavymo interneto ryšys ar telefono ryšys, Užsakovas privalo informuoti Vykdytoją apie incidentą veikiančiu elektroninio pašto adresu ar telefonu.

Vykdytojas:

Užsakovas:

UAB „NECT“

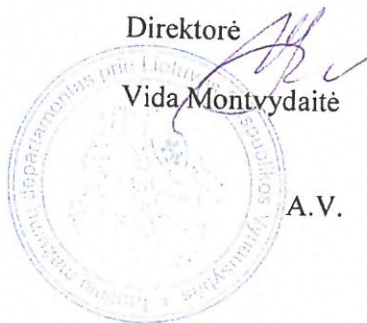
**Tautinių mažumų departamentas prie
Lietuvos Respublikos Vyriausybės**

Direktorius

Direktorė

Deividas Bargaila

Vida Montvydaitė



(Pasiūlymo forma)



UAB NECT

(Uždaroji akcinė bendrovė, J.Savickio g. 4, Vilnius 01108, tel. 8 5 2478888, kaupiami ir saugomi duomenys VĮ Registrų centras, kodas 303016888, PVM kodas LT100007692819)

Tautinių mažumų departamentui
prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės

**PASIŪLYMAS
DĖL INFORMACINIŲ SISTEMŲ APTARNAVIMO PASLAUGŲ**

2018-11-23 Nr. 1

(Data)

Vilnius

(Sudarymo vieta)

Tiekėjo pavadinimas /Jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visi dalyvių pavadinimai/	UAB NECT
Tiekėjo adresas /Jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visi dalyvių adresai/	J.Savickio g. 4, Vilnius 01108
Asmens, pasirašiusio pasiūlymą, vardas, pavardė, pareigos	Deividas Bargaila
Telefono numeris	+370 5 2478888
Fakso numeris	
El. pašto adresas	finance@nect.eu

/Pastaba. Pildoma, jei tiekėjas ketina pasitelkti subrangovą (-us), subtiekęją (-us), ar subteikėją (-us)/

Subrangovo (-ų), subtiekęjo (-ų) ar subteikėjo (-ų) pavadinimas (-ai)	
Subrangovo (-ų), subtiekęjo (-ų) ar subteikėjo (-ų) adresas (-ai)	

1. Šiuo pasiūlymu pažymime, kad sutinkame su visomis pirkimo sąlygomis, nustatytomis pirkimo dokumentuose (jų paaiškinimuose, papildymuose).
2. Patvirtiname, kad mūsų siūlomos paslaugos visiškai atitinka visus pirkimo dokumentuose nustatytus reikalavimus.

SAVOKOS

1. **Kompiuterinė technika** - reiškia Perkančiosios organizacijos naudojamą kompiuterinę techniką: stacionarius ir nešiojamus kompiuterius; kompiuterinio ryšio mazgus įskaitant bet neapsiribojant komutatoriais, maršrutizatoriais, ugniasienėmis; Periferinius įrenginius; Aktyvinę kompiuterinio ryšio įrangą; IP telefonų aparatus. Aptarnaujamos Kompiuterinės technikos specifikacija pateikiama šios Sutarties priede Nr.1 (Informacinių sistemų aptarnavimo paslaugų techninė specifikacija).
2. **Programinė įranga** - reiškia Perkančiosios organizacijos oficialiai įsigytas, kai to reikalauja teisės aktai, teisėtai naudojamas, Perkančiosios organizacijos Darbo vietose instaliuotas ir/arba naudojamas: operacijų sistemos, dokumentų peržiūros programos, balso perdavimo (VoIP) ir trumpų žinučių programos (įskaitant Skype, Linc ir pan.), duomenų glaudinimo ir archyvavimo programos, elektroninio pašto programos, dokumentų valdymo sistemos, Valstybinę biudžeto apskaitos ir mokėjimo sistemą Navision (toliau – VBAMS) ir Finansų apskaitos ir valdymo informacinę sistemą (toliau – FVAIS), interneto naršyklės, optinių įrenginių programos, skenavimo programos, vaizdo ir garso apdorojimo tvarkyklės (codec); IP telefonija; Darbo vietose naudojamas taikomąsias programos.
3. **Periferiniai įrenginiai** - Perkančiosios organizacijos buveinėje esančius įrenginius skirtus skenuoti, spausdinti, siųsti faksimilinius pranešimus, kopijuoti popierinius dokumentus.
4. **Darbo vieta (-os)** - reiškia Perkančiosios organizacijos biure esančias delninių, stacionariųjų ir nešiojamųjų kompiuterių bei IP telefonų Darbo vietas.
5. **Naujos Darbo vietos instaliavimas** - naujos Darbo vietos technikos paruošimas darbo vietos funkcijai atlikti: operacijų sistemos instaliavimas, Programinės įrangos instaliavimas, duomenų perkėlimas iš senos Darbo vietos į naują.
6. **Reagavimo laikas** - reiškia laiką, per kurį Paslaugų teikėjo atsakingi darbuotojai, gavę Perkančiosios organizacijos pranešimą, pradeda aiškintis Programinės įrangos, Kompiuterinės technikos veikimo sutrikimo, gedimo ir kitų su tuo susijusių incidentų, priežastis. Reagavimo laikas nurodytas Sutarties 1 priedo (7 p.), kuris nustatytas atsižvelgiant į Paslaugos tipą.
7. **Funkcionalumo atstatymo laikas** - reiškia laiką, per kurį Paslaugų teikėjo atsakingi darbuotojai atstato Programinės įrangos, Kompiuterinės technikos funkcionalumo veikimo sutrikimus. Funkcionalumas laikomas tinkamu, jei Darbo vietos naudotojas gali atlikti darbinės funkcijas, kurios buvo atliekamos nurodytoje Darbo vietoje prieš įvykstant sutrikimui.
8. **Konsultavimas** - reiškia konsultavimą tik nurodytomis ryšio priemonėmis Programinės įrangos bei Kompiuterinės technikos įsigijimo bei eksploatavimo klausimais, remiantis gamintojo rekomendacijomis bei bendrosios praktikos principais.
9. **Aptarnavimas** - reiškia: gedimų šalinimą; komponentės atnaujinimą pagal gamintojo reikalavimus (versijų atnaujinimai, klaidų taisymai); rekomendacijų Perkančiajai organizacijai teikimą.
10. **Profilaktika** - reiškia Perkančiosios organizacijos Darbo vietų veiksmingumo užtikrinimui atliekamus testavimus bei konfigūravimą pagal gamintojų reikalavimus, bendrosios praktikos rekomendacijas ir šalių tarpusavio nustatytas taisykles.
11. **Atstovavimas** - reiškia Perkančiosios organizacijos atstovavimą, sprendžiant IT infrastruktūros sutrikimo, neveikimo problemas, iškilusias tarp Perkančiosios organizacijos ir trečiųjų asmenų, teikiančių Perkančiajai organizacijai paslaugas, susijusias su informacinėmis sistemomis.
12. **Informacinių sistemų aptarnavimo paslaugos** - reiškia Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos, jos vartotojų Aptarnavimo paslaugas, Konsultavimo paslaugas, Profilaktikos paslaugas, Atstovavimo paslaugas, pasiūlymų dėl Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos modernizavimo teikimą Perkančiajai organizacijai.
13. **Papildomos paslaugos** - reiškia Perkančiosios organizacijos pageidavimu Paslaugų teikėjo suteiktas paslaugas, kurios neapima iš anksto aptartų paslaugų. Į papildomas paslaugas taip pat įeina būtinų prekių įsigijimas.
14. **Aktyvinė kompiuterinio ryšio įranga** - reiškia ryšio priemones bei ryšio mazgus (įrenginius) intelektualiai įtakančius ryšio darbą (maršrutizatoriai, ugniasienės ir pan.).



PASLAUGŲ APRAŠYMAS

1. Kompiuterinės technikos ir programinės įrangos aptarnavimas.

- 1.1. Asmeninių ir nešiojamų kompiuterių:
 - 1.1.1. Kompiuterinės technikos pajungimas į bendrą tinklą;
 - 1.1.2. Kompiuterinės technikos tvarkyklių ir mikroprogramų diegimas ir atnaujinimas;
 - 1.1.3. Programinės įrangos diegimas ir konfigūravimas;
 - 1.1.4. Programinės įrangos konfigūravimas ir pajungimas į Active Directory saugumo sistemą;
 - 1.1.5. kompiuterių tinklo valdymo sistemos konfigūravimas;
 - 1.1.6. pašto sistemos klientų konfigūravimas;
 - 1.1.7. bevielės įrangos prieigos konfigūravimas;
 - 1.1.8. Kompiuterinės technikos ir Programinės įrangos gedimų paieška ir šalinimas. Jeigu nustatytų problemų neįmanoma išspręsti ryšio priemonių pagalba, Paslaugų teikėjo darbuotojas vyksta į Perkančiosios organizacijos biurą. Tuo atveju, jeigu Paslaugų teikėjui gedimų pašalinti nepavyksta, Kompiuterinė technika, Programinė įranga, Užsakovui pareikalavus, vežama į Paslaugų teikėjo pasiūlytą, ar Perkančiosios organizacijos nurodytą techninį centrą (garantinį ar negarantinį).
 - 1.1.9. vienkartinis apmokymas Perkančiosios organizacijos atsakingą asmenį daryti duomenų atsargines kopijas. Už pačių duomenų atsarginių kopijų darymą toliau yra atsakingas pati Perkančioji organizacija ir jos atsakingas asmuo;
 - 1.1.10. Kompiuterinės technikos perinstaliavimo paslaugos įskaitant duomenų perkėlimą, kurias atlieka Paslaugų teikėjas, siekdamas atstatyti darbo vietos funkcionalumą ir/arba pašalinti gedimus.
- 1.2. Periferijos įrenginių aptarnavimas:
 - 1.2.1. techninių gedimų diagnozavimas, jeigu nustatytų problemų neįmanoma išspręsti ryšio priemonių pagalba, Paslaugų teikėjo darbuotojas vyksta į Perkančiosios organizacijos biurą;
 - 1.2.2. valdomų tinklo šakotuvų (switch), maršrutizatorių (router) konfigūravimas;
 - 1.2.3 saugus bevielio prieigos taško konfigūravimas koduojant viešai panaudojamais algoritmais;
 - 1.2.4. tinklinių spausdintuvų konfigūravimas, pajungimas Darbo vietose;
 - 1.2.5. sugedusios įrangos pristatymas į techninį centrą, pristatymas kitur pagal poreikį;
- 1.3. Aktyvinės kompiuterinės įrangos aptarnavimas:
 - 1.3.1. įrangos konfigūravimas, gedimų diagnozavimas;
 - 1.3.2. sugedusios įrangos pristatymas į techninį centrą (garantinį ar negarantinį), pristatymas kitur pagal poreikį;

2. Konsultavimas.

Konsultavimas (telefonu, elektroninio pašto adresu) Programinės įrangos bei Kompiuterinės technikos eksploatavimo klausimais, remiantis gamintojo rekomendacijomis bei bendrosios praktikos principais, esant būtinumui, nuvykimas į vietą.

3. Profilaktika.

- 3.1. Darbo vietų:
 - 3.1.1. S.M.A.R.T kieto disko patikrinimas (SmartUDM 2.00);
 - 3.1.2. laisva vieta sisteminiam diske – ne mažiau 15% disko talpos;
 - 3.1.3. katalogų su saugomomis laikinomis bylomis valymas;
 - 3.1.4. bylų „šiukšlinės“ valymas;
 - 3.1.5. pašto programos duomenų bazės inventORIZACIJA ir gamintojo nustatytų limitų tikrinimas;
 - 3.1.6. pašto programos nepageidaujamų laiškų, ištrintų laiškų valymas;
 - 3.1.7. operatyviosios atminties naudojimo inventORIZACIJA – ar pakanka fizinės atmintinės, naudojant vartotojo periodiškai naudojamas programas;
 - 3.1.8. mikroprocesoriaus apkrovimo inventORIZACIJA, naudojant vartotojo periodiškai naudojamas programas;
 - 3.1.9. įvykių inventORIZACIJA – „Event Viewer“;
 - 3.1.10. antivirusinės programos inventORIZACIJA ir atnaujinimas – ar veikia automatinis atnaujinimas;
 - 3.1.11. skenavimas kenkėjiškų kodų aptikimo programa;



- 3.1.12. nepageidautinų programų ir įrankių juostų (toolbar) atjungimas;
- 3.1.13. lokaliios administracinės grupės patikrinimas;
- 3.1.14. operacijų sistemos pataisų (Service Pack) diegimas;
- 3.1.15. taikomųjų programų atnaujinimai;
- 3.1.16. kietojo disko paviršiaus bei atminties blokų skenavimas bei sutvarkymas pagal galimybes;
- 3.1.17. Darbo vietų Profilaktikos paslaugos pagal Šalių suderintą grafiką, nustatytą 11 p. nurodytu dažnumu.

4. Atstovavimas.

- 1. Perkančiosios organizacijos atstovavimas, sprendžiant IT infrastruktūros sutrikimo, neveikimo problemas, iškilusias tarp Perkančiosios organizacijos ir trečiųjų asmenų, teikiančių Perkančiajai organizacijai paslaugas, susijusias Perkančiosios organizacijos Kompiuterine technika, Programine įranga.
- 2. Esant įrenginių gedimui, Paslaugų teikėjas sugedusį įrenginį veža į techninį centrą (garantinį ar negarantinį), paima sutaisytą, pristatymas kitur pagal poreikį.

5. Prižiūrima Kompiuterinė technika.

Darbo vietos – 14 stacionarių kompiuterių ir 3 nešiojami kompiuteriai.

Periferiniai įrenginiai/Aktyvinė kompiuterinio ryšio įranga – Visi periferiniai įrenginiai/Aktyvinė kompiuterinio ryšio įranga.

6. Prižiūrima Programinė įranga.

Visos 5 p. nurodytos darbo vietos.

7. Reagavimo laikas ir funkcionalumo atstatymo laikas.

Reagavimo laikas – ne vėliau nei per 12 val. nuo informacijos pateikimo.

Funkcionalumo atstatymo laikas – ne vėliau nei 48 val. nuo reagavimo.

8. Informacinių sistemų aptarnavimo paslaugų teikimo laikas.

8.1. Informacinių sistemų aptarnavimo paslaugas Paslaugų teikėjas teikia Perkančiajai organizacijai darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 18.00 val.;

8.2. Ne darbo dienomis paslaugos nėra teikiamos.

9. Profilaktikos paslaugų teikimas.

Profilaktikos paslaugas Paslaugų teikėjas teikiamos ne rečiau nei 1 (vieną) kartą per 6 (šešis) mėnesius.

10. Papildomos paslaugos.

Papildomos paslaugos teikiamos darbo dienomis nuo 8 val. iki 18 val.

Minimali paslaugų trukmė vykstant pas Paslaugų teikėją – 1 val., sprendžiant problemą nuotoliniu būdu – 0,5 val.

Sugaištas paslaugų vykdymui laikas skaičiuojamas valandomis pagal faktiškai dirbtą laiką, apvalinant jį 0,5 val. tikslumu. Darbo vietų technikos perinstaliavimas vykdomas ne ilgiau nei 2 valandos.

Paslaugų teikėjas Perkančiajai organizacijai privalo pateikti el. p. ar/ir telefono numerį, kuriais Perkančioji organizacija galės pranešti apie incidentą.

Patvirtiname, kad visas nurodytas paslaugas teiksime savo sąskaita, kokybiškai bei nepažeidžiant nustatytų terminų.



FINANSINIS PASIŪLYMAS

(privaloma užpildyti. Kainos turi būti nurodytos ne daugiau kaip 2 (dviejų) skaičių po kablelio tikslumu)

Mūsų siūlomą kainą, teikiant šiame pasiūlyme išvardintas paslaugas yra:

1. lentelė

Kaina	1 darbo vieta 1 mėn.	17 darbo vietų 1 mėn.	17 darbo vietų 24 mėn.
Suma be PVM, EUR:	10	170	4080
PVM suma, EUR:	2,10	35,70	856,80
Viso su PVM suma, EUR:	12,10	205,70	4936,80

Mūsų siūlomą kainą, teikiant papildomas paslaugas yra:

2. lentelė

Kaina	Už 1 val.	Už 130 val.
Suma be PVM, EUR:	20	2600
PVM suma, EUR:	4,20	546
Viso su PVM suma, EUR:	24,20	3146

3. lentelė

(1. lentelė) Viso su PVM suma, EUR už 17 darbo vietų 24 mėn.	4936,80
(2. lentelė) Viso su PVM suma, EUR už 130 val.	3146
Bendra pasiūlymo kaina EUR, su PVM (sudėti bendras pasiūlymų sumas, nurodytas pasiūlymo 1-2 lentelėse)	8082,80

Tais atvejais, kai pagal galiojančius teisės aktus paslaugos teikėjui nereikia mokėti PVM, jis nurodo kainą be PVM ir nepildo finansinio pasiūlymo 1 lentelės eilučių, kuriuose turi būti nurodytas PVM dydis ir kaina su PVM bei 2 lentelėje nurodo kodėl nemokamas PVM.

Pastaba. Šio finansinio pasiūlymo formos paslaugų teikėjas negali keisti (privaloma nurodyta tvarka užpildyti tik laisvas skiltis). Pakeitus formos struktūrą ar nurodytą informaciją, bus traktuojama, kad finansinis pasiūlymas neatitinka pirkimo dokumentų reikalavimų.

Kartu su pasiūlymu pateikiami šie dokumentai*:

Eil. Nr.	Pateiktų dokumentų pavadinimas	Dokumento puslapių skaičius
----------	--------------------------------	-----------------------------

**Pildyti tuomet, jei teikiama.*

Šiame pasiūlyme yra pateikta konfidenciali informacija**:

Eil. Nr.	Pateikto dokumento pavadinimas

***Pildyti tuomet, jei bus pateikta konfidenciali informacija. Paslaugų teikėjas negali nurodyti, kad konfidenciali yra visa pasiūlymo kaina arba, kad visas pasiūlymas yra konfidencialus.*

Pasiūlymas galioja iki 2019-02-21. (jei paslaugų teikėjas nenurodo iki kada galioja pasiūlymas, tai jis galioja iki pirkimo dokumentuose nustatyto termino.

Direktorius
(Paslaugų teikėjo arba jo įgalioto asmens pareigų pavadinimas)


(Parašas)

Deividas Bargaila
(Vardas ir pavardė)
