

KOMPIUTERINIŲ DARBO VIETŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ SUTARTIS

Vilnius
2024 m. sausio 12 d.

BĮ Respublikinis priklausomybės ligų centras (toliau – Paslaugų gavėjas), atstovaujama direktoriaus Emilio Subatos, veikiančios pagal įstaigos nuostatus ir UAB „Ainera“, atstovaujama IT sistemų administratoriaus Skirmanto Charūno, veikiančio pagal Bendrovės direktoriaus įgaliojimą Nr.24/1 (toliau – Paslaugų teikėjas), kiekvienas atskirai toliau vadinamas Šalimi, o bendrai vadinami Šalimis, sudarė šią paslaugų sutartį (toliau – Sutartis). sudarė šią sutartį:

1. SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir terminais suteikti Paslaugų gavėjui kompiuterinių darbo vietų priežiūros su antivirusine sistema paslaugas (toliau – Paslaugos), o Paslaugų gavėjas įsipareigoja sumokėti už tinkamai suteiktas Paslaugas Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir terminais.

1.2. Paslaugos bus teikiamos vadovaujantis Paslaugų gavėjo nurodymais ir pateikta informacija, Lietuvos Respublikos teisės aktais ir šia Sutartimi, Pirkimo dokumentais bei Pasiūlymu.

2. PASLAUGŲ APIMTIS IR KAINA

2.1. Perkamų Paslaugų apimtys, savybės ir kiti reikalavimai aprašyti Techninėje specifikacijoje (Sutarties priedas Nr. 1).

2.2. Sutarties kainos apskaičiavimo būdas – fiksuotas įkainis, nustatytas ir taikomas vadovaujantis Kainodaros taisyklių nustatymo metodika.

2.3. Paslaugų kiekis – nurodytas Sutarties Priede Nr. 1.

2.4. Paslaugų gavėjas moka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties Priede Nr. 2 nurodytus Paslaugų įkainius.

2.5. Sutarties galiojimo laikotarpiu Paslaugų gavėjas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų apimtį, neviršijant Sutartyje nurodytos Bendros Paslaugų kainos.

2.6. Paslaugų gavėjas neįsipareigoja nupirkti paslaugų už visą Sutarties vertę ir / ar neįsipareigoja nupirkti viso Paslaugų kiekio, nurodyto Priede Nr. 1.

2.7. Sutarties priede Nr. 2 nurodyti įkainiai, peržiūrimi pasikeitus PVM ir (arba) pasikeitus kainų lygiui (jeigu pagal Lietuvos Respublikos statistikos departamento duomenis Lietuvos Respublikos Metinė infliacija (pagal vartotojų kainų indeksą (VKI)) pasiekia 10 ar daugiau procentų arba Metinė defliacija pasiekia 10 ar mažiau procentų ribą (duomenų šaltinis - <https://osp.stat.gov.lt>)

2.8. Sutarties priede Nr. 2 nurodytų įkainių perskaičiavimas dėl pasikeitusio kainų lygio:

2.8.1. įkainių perskaičiavimas gali būti atliekamas ne anksčiau kaip po 12 (dvylikos) mėnesių nuo Sutarties įsigaliojimo;

2.8.2. Paslaugų įkainiai Sutarties galiojimo metu gali būti perskaičiuojami (keičiami) ne dažniau kaip vieną kartą per 12 (dvyliką) mėnesių. Paslaugų įkainių perskaičiavimas atliekamas tokiu periodiškumu: pirmas - praėjus ne mažiau kaip 12 (dvylikai) mėnesių nuo Sutarties įsigaliojimo, paskesni - praėjus ne mažiau kaip 12 (dvylikai) mėnesių nuo paskutinės Paslaugų įkainių perskaičiavimo dienos;

2.8.3. Paslaugų įkainių perskaičiavimą inicijuojanti Šalis turi informuoti kitą Šalį raštu apie pageidavimą perskaičiuoti įkainius;

2.8.4. Perskaičiavus Paslaugų įkainius pasirašomas Sutarties pakeitimas. Perskaičiuoti įkainiai įsigalioja nuo Sutarties pakeitimo pasirašymo dienos.

2.9. Sutarties kaina dėl pasikeitusių mokesčių (PVM) bus perskaičiuojama tokia tvarka:

- 2.9.1. pasikeitus PVM tarifo dydžiui, sutarties kainą sudarantis PVM tarifas nesuteiktoms Paslaugoms keičiamas (mažinamas ar didinamas) pagal Lietuvos Respublikos galiojančius teisės aktus;
- 2.9.2. atskiras rašytinis susitarimas dėl kainų perskaičiavimo pasikeitus mokesčiams nebus pasirašomas, perskaičiuotos kainos taikant naują PVM tarifą nurodomos sąskaitoje faktūroje;
- 2.9.3. perskaičiuotos kainos pradedamos taikyti nuo pakeisto PVM tarifo įsigaliojimo dienos.

3. ATSISKAITYMO TVARKA

- 3.1. Paslaugų gavėjas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai per praėjusį mėnesį suteiktas kokybiškas Paslaugas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos faktūros ar kito tipo priklausančios išrašyti sąskaitos gavimo dienos.
- 3.2. Už tinkamai, kokybiškai ir laiku suteiktas paslaugas Paslaugų gavėjas su Paslaugų teikėju atsiskaito mokėjimo pavedimu į Sutarties rekvizituose nurodytą Paslaugų teikėjo banko sąskaitą.
- 3.3. Paslaugų teikėjas sąskaitą faktūrą privalo pateikti elektroniniu būdu. Elektroninės sąskaitos faktūros, atitinkančios Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą, kurio nuoroda paskelbta 2017 m. spalio 16 d. Komisijos įgyvendinimo sprendime (ES) 2017/1870 dėl nuorodos į Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą ir sintaksių sąrašo paskelbimo pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/55/ES (OL 2017 L 266, p. 19) (toliau – Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartas), teikiamos Paslaugų teikėjo pasirinktomis priemonėmis. Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standarto neatitinkančios elektroninės sąskaitos faktūros gali būti teikiamos tik naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis („E. sąskaita“ svetainė pasiekama adresu www.esaskaita.eu). Paslaugų gavėjas elektronines sąskaitas-faktūras priima ir apdoroja naudodamasis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis. Paslaugų gavėjas turi teisę sustabdyti mokėjimą, jei sąskaitoje faktūroje nenurodytas sutarties numeris ar nurodyta neteisinga suma, ar nepateikti Sutartyje reikalaujami dokumentai, ar sąskaita faktūra pateikiama ne taip, kaip reikalaujama šiame punkte, kol Paslaugų teikėjas ištaisys trūkumus.

4. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI IR TEISĖS

4.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:

- 4.1.1. skirti atsakingą asmenį, atstovaujantį Paslaugų teikėją, kuris perduos suteiktas Paslaugas;
- 4.1.2. suteikti kokybiškas, Sutartyje ir jos prieduose nustatytus reikalavimus atitinkančias Paslaugas;
- 4.1.3. užtikrinti, kad Paslaugų gavėjui Paslaugos būtų suteiktos reikiama apimtimi ir reikiamu laiku pagal Paslaugų gavėjo užsakymą;
- 4.1.4. nedelsiant reaguoti, jei Paslaugų gavėjas pareiškia pastabas dėl teikiamų Paslaugų kokybės, jei paslaugos atliekamos ne laiku, netinkamai ir (ar) nerūpestingai;
- 4.1.5. nedelsiant raštu informuoti Paslaugų gavėją apie Sutarties vykdymo metu atsiradusias aplinkybes, trukdančias teikti Paslaugas, nurodant aplinkybių priežastis ir numatomą trukmę;
- 4.1.6. užtikrinti Paslaugų teikimo metu sužinotos Paslaugų gavėjo konfidencialios informacijos saugumą bei neatskleidimą tretiesiems asmenims;
- 4.1.7. leisti Paslaugų gavėjui susipažinti su visais dokumentais, reikalingais Paslaugų teikimui;
- 4.1.8. gauti išankstinį raštišką Paslaugų gavėjo pritarimą, norėdamas perleisti įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymą tretiesiems asmenims;
- 4.1.9. vykdyti kitas teisės aktuose numatytas pareigas;
- 4.1.10. kad Sutarties sudarymo metu (įskaitant Paslaugų teikėjo darbuotojus ir kitus pasitelkiamus asmenis) turės teisę verstis kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslaugomis ir užtikrinti, kad Sutartį vykdys tik tokia teisę turintis asmenys.

4.2. Paslaugų teikėjas turi teisę gauti apmokėjimą už Paslaugas su sąlyga, kad jis tinkamai vykdo Sutartį.

4.3. Paslaugų gavėjas įsipareigoja:

- 4.3.1. skirti atsakingą asmenį, atstovaujantį Paslaugų gavėją, kuris priims suteiktas Paslaugas;
- 4.3.2. sumokėti už priimtas Paslaugas Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais;

4.3.3. priimti visus reikalingus sprendimus ir / ar atlikti kitus veiksmus, kurie yra būtini Paslaugų teikėjui šioje Sutartyje numatytoms Paslaugoms atlikti.

4.4. Paslaugų gavėjas turi teisę reikalauti, kad Paslaugų teikėjas laiku ir tinkamai įvykdytų šia Sutartimi nustatytus Paslaugų teikėjo įsipareigojimus.

5. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

5.1. Paslaugų teikėjas garantuoja Paslaugų kokybę. Paslaugų teikėjas užtikrina, kad suteiktos Paslaugos atitiks Paslaugų gavėjo nurodytus reikalavimus ir nebus pažeistos galiojančių teisės aktų nuostatos.

5.2. Paslaugų teikėjui nesilaikant paslaugų lygio užtikrinimo (SLA) terminų, nurodytų Sutarties 1 priede, dėl priežasčių nepriklausančių nuo Paslaugų gavėjo, Paslaugų gavėjui pareikalavus, moka 0,02% dydžio delspinigius už kiekvieną valandą skaičiuojant nuo mėnesinio Paslaugų įkainio su PVM.

5.3. Paslaugų gavėjas, dėl savo kaltės vėluojantis atsiskaityti už priimtas Paslaugas, Paslaugų teikėjui raštu pareikalavus, moka 0,02% dydžio delspinigius nuo neapmokėtos sąskaitos faktūros sumos už kiekvieną uždelstą dieną.

5.4. Jei Paslaugų teikėjas vienašališkai, ne Sutartyje numatytais pagrindais nutraukia Sutartį arba iš Paslaugų teikėjo veiksmų tampa akivaizdu, kad Paslaugų teikėjas negalės Sutartyje numatytais sąlygomis vykdyti Sutarties ir tai tampa Sutarties nutraukimo priežastimi, tuomet Paslaugų tiekėjas, moka Paslaugų gavėjui 1000,00 Eur (vieno tūkstančio eurų) dydžio baudą.

5.5. Jei Tiekėjas nepašalina Paslaugų trūkumų (atsisako juos šalinti), tuomet tokie trūkumai šalinami Paslaugų teikėjo sąskaita pasitelkiant trečiuosius asmenis.

5.6. Netesybų sumokėjimas neatleidžia šalių nuo pareigos vykdyti Sutartyje prisiimtus įsipareigojimus.

5.7. Paslaugų teikėjas bet koku atveju atsako už visus pagal Sutartį prisiimtus įsipareigojimus, nepaisant to, ar jiems vykdyti bus pasitelkiami tretieji asmenys.

6. ŠALIŲ SUSIRAŠINĖJIMAS IR PRANEŠIMAI

6.1. Visi šalių pranešimai, prašymai, reikalavimai, pretenzijos, sutikimai, susiję su šia Sutartimi, sudaromi raštu ir siunčiami registruotu laišku, faksu, el. paštu arba įteikiami pasirašytinai adresais, nurodytais šios Sutarties rekvizituose.

6.2. Jeigu keičiasi šalies buveinė, adresas korespondencijai ir (ar) kiti rekvizitai, reikšmingi Sutarties vykdymui bei su tuo susijusiam susirašinėjimui, tai šalis privalo apie tai informuoti kitą šalį ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo atitinkamo pasikeitimo. Šalis, neįvykdžiusi šio reikalavimo, negali pareikšti pretenzijų ar atsikirtimų, kad kitos šalies veiksmai, atlikti pagal paskutinius pastarajai žinomus rekvizitus, neatitinka Sutarties sąlygų, arba kad ji negavo pranešimų, siųstų pagal tuos rekvizitus.

7. UŽ SUTARTIES TINKAMĄ VYKDYMĄ ATSAKINGI ASMENYS

7.1. Už Sutarties tinkamą vykdymą Paslaugų teikėjas skiria atsakingu asmeniu Skirmantą Charūną, Tel: +370 37 209747, el. paštas: klinikos@ainera.com

7.2. Už Sutarties tinkamą vykdymą Paslaugų gavėjas skiria atsakingu asmeniu Lauryną Maslianiką Tel. (8 5) 250 0730, el. paštas: laurynas.maslianikas@rplc.lt

7.3. Už Sutarties pakeitimų, pratęsimų paskelbimą pagal Viešųjų pirkimų įstatymo 86 straipsnio 9 dalies nuostatas atsakingas asmuo Laurynas Maslianikas el. paštas laurynas.maslianikas@rplc.lt

7.4. Kiekviena Šalis privalo per 5 (penkis) darbo dienas pranešti kitai Šaliai apie Sutartyje nurodytą adresą, rekvizitą, atsakingo asmens, kontaktinių asmenų pasikeitimą. Iki informavimo apie adresą pasikeitimą, visi šioje Sutartyje nurodytu adresu išsiųsti pranešimai ir kita korespondencija laikomi įteiktais tinkamai.

8. SUTARTIES GALIOJIMAS, PAKEITIMAS, NUTRAUKIMAS

8.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo 2024 m. sausio 16 dienos ir galioja 12 mėnesių. Jeigu iki sutarties termino pabaigos šalys prieš mėnesį nepareiškė noro ją nutraukti, sutartis automatiškai pratęsiama 12 mėn. Bendras sutarties galiojimo terminas su pratęsimais negali viršyti 36 mėnesius ir / ar negali viršyti bendros sutarties kainos.

8.2. Šios sutarties sąlygos jos galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos VPĮ 89 straipsnyje nustatyta tvarka. Neleidžiami tokie pakeitimai ar pasirinkimo galimybės, dėl kurių iš esmės pasikeistų Sutarties pobūdis.

8.3. Paslaugos gavėjas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, jei Paslaugų tiekėjas pažeidžia esmines sutarties sąlygas, nevykdo (netinkamai vykdo) Sutarties arba iš Paslaugų tiekėjo veiksmų tampa akivaizdu, kad Tiekėjas negalės Sutartyje numatytais sąlygomis vykdyti Sutarties arba jei Tiekėjas atsisako šalinti Paslaugų trūkumus;

8.4. Sutartis nutraukiama apie tai įspėjus Paslaugų tiekėją prieš 5 (penkias) darbo dienas iki Sutarties nutraukimo.

8.5. Paslaugų gavėjas taip pat turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, jei Sutarties vykdymui nėra skiriamos lėšos iš valstybės biudžeto, apie tai informuojant Tiekėją prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki Sutarties nutraukimo dienos.

8.6. Šalys susitaria esminėmis sutarties sąlygomis laikyti Paslaugų suteikimo terminus, Paslaugų įkainius, techninėje specifikacijoje nustatytus reikalavimus: Paslaugų teikimo tvarką, kokybės reikalavimus, apimtis.

8.7. Sutartis gali būti nutraukiama Sutarties šalių rašytiniu susitarimu vadovaujantis LR civiliniame kodekse nustatytais atvejais.

8.8. Sutarties nutraukimas neatleidžia šalių nuo įsipareigojimų visiškai atsiskaityti viena su kita, taip pat nepanaikina teisės reikalauti atlyginti nuostolius, atsiradusius dėl įsipareigojimų pagal Sutartį nevykdymo ar netinkamo vykdymo, net jeigu tokie įsiskolinimai tapo žinomi po Sutarties nutraukimo dienos.

8.9. Paslaugų gavėjas turi teisę bet kuriuo metu vienašališkai nutraukti šią Sutartį, raštu pranešdamas apie tai Paslaugų teikėjui ne vėliau kaip prieš 14 (keturiolika) kalendorinių. Šiuo atveju Paslaugų gavėjas privalo sumokėti Paslaugų teikėjui atlygį, proporcingą kokybiškai bei tinkamai suteiktoms Paslaugoms.

Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį apie tai įspėjęs Paslaugų gavėją raštu ne vėliau kaip prieš 14 kalendorinių dienų, jeigu Paslaugų gavėjas ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės arba nenugalimos jėgos aplinkybių vėluoja atlikti mokėjimą už tinkamai suteiktas Paslaugas daugiau kaip 60 kalendorinių dienų.

8.10. Sutartį nutraukus dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų teikėjas atlygina Paslaugų gavėjui dėl to patirtus nuostolius, įskaitant, bet neapsiribojant, kainų skirtumą, susidarantį Paslaugų gavėjui įsigyjant Paslaugas iš trečiųjų asmenų.

8.11. Visi Sutarties pakeitimai ar papildymai yra neatsiejami nuo šios Sutarties ir galioja, jeigu jie pasirašyti Paslaugų gavėjo ir Paslaugų teikėjo.

9. KONFIDENCIALUMAS

9.1. Sutarties galiojimo laikotarpiu ir jai pasibaigus Šalys įsipareigoja laikytis konfidencialumo, t. y. įsipareigoja saugoti paslaptį bet kokią techninę, intelektinę, komercinę ir kitokią informaciją, kurią bet kuri šalis laiko tokia ir suteikia viena kitai, ir imsis priemonių užtikrinti, kad gauta informacija nebūtų atskleista tretiesiems asmenims, išskyrus atvejus, kai to reikalauja Lietuvos Respublikos įstatymai.

9.2. Visa Paslaugų gavėjo Paslaugų teikėjui suteikta informacija yra laikoma konfidencialia, nebent Paslaugų gavėjas raštu patvirtins, kad tam tikra pateikta informacija nėra konfidenciali.

9.3. Konfidencialumo įsipareigojimo pažeidimu nelaikoma ir išankstinio šalių leidimo nereikalaujama, jei konfidenciali informacija atskleidžiama asmenims, turintiems teisę susipažinti su konfidencialia informacija bei šalims vykdant teisėtą teismo ar kitų valdžios institucijų nurodymą.

9.4. Šioje Sutartyje nustatyti Šalių konfidencialumo įsipareigojimai galioja neterminuotai.

10. KITOS SUTARTIES SĄLYGOS

10.1. Jeigu kuri nors šios Sutarties nuostata pagal taikomus įstatymus ar kitus teisės aktus bus laikoma arba taps negaliojanti, likusios jos nuostatos ir toliau galios, jei Sutartis be šios nuostatos nepraras prasmės, kurią Šalys ją sudarydamos norėjo suteikti. Jeigu kuri nors šios Sutarties nuostata ar jos dalis yra arba taps negaliojanti ir Šalių neįpareigojanti, Šalys gera valia ją aptars ir pataisys arba pakeis kita formuluote, kuo tiksliau atspindinčia Šalių ketinimus.

10.2. Nė viena iš šalių neatsako už visišką ar dalinį savo įsipareigojimų nevykdymą, jeigu tai įvyktų dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių.

10.3. Sutartimi neaptarti šalių tarpusavio santykiai yra reglamentuojami atitinkamomis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso normomis ir kitais teisės aktais.

10.4. Bet koks ginčas ar nuomonių nesutapimas dėl Sutarties ar atskirų jos nuostatų, Sutarties vykdymo, neveikimo ar nutraukimo turi būti sprendžiami šalių tarpusavio derybomis. Nepavykus susitarti per 30 kalendorinių dienų – ginčas sprendžiamas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

10.5. Sutartis sudaryta dviem vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais – po vieną kiekvienai šaliai.

10.6. Sutarties priedai yra neatskiriama Sutarties dalis. Sutarties nuostatos taikomos vieningai ir jos priedams.

10.7. Vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 86 straipsnio 9 dalimi, Sutartis ir pasiūlymas bus viešai skelbiami Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje.

10.8. Vykdomas žaliasis pirkimas vadovaujantis Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Aplinkos ministro 2022 m. gruodžio 13 d. įsakymu Nr. D1-401 „Dėl aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo patvirtinimo“, 4.4.3 papunkčiu (perkama tik nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos).

11. PRIEDAI

11.1. Prie Sutarties pridedami šie priedai:

11.1.1. Priedas Nr.1 – Paslaugų teikimo techninės sąlygos;

11.1.2. Priedas Nr.2 – Paslaugų teikėjo pasiūlymas;

11.1.3. Priedas Nr.3 – Susitarimas dėl asmens duomenų tvarkymo, 4 lapai.

12. ŠALIŲ REKVIZITAI

Paslaugų gavėjas

Respublikinis priklausomybės ligų centras

Įstaigos kodas 190999616

Ne PVM mokėtojas

Gerosios Vilties g. 3, LT-03147 Vilnius

A. s. LT534010049501361761

Luminor Bank AB, banko kodas 40100

Tel. (8 5) 213 7274

El. p. rplc@rplc.lt

Paslaugų teikėjas

UAB „Ainera“

Įstaigos kodas 300851687

PVM kodas LT100003202019

Kuoknės g. 12, LT-48199 Kaunas

A. s. LT984010042502403939

Luminor Bank AB, banko kodas 40100

Tel. +370 37 209747

El. p. klinikos@ainera.com

Direktorius

Emilis Subata _____

IT sistemų administratorius

Skirmantas Charūnas _____

1. Naudojamos sąvokos ir apibrėžimai

1. Lentelė. Reikalavimuose naudojamos sąvokos ir apibrėžimai.

Eil. Nr.	Aprašymas
1.	
2.	Tiekėjas – kiekvienas ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, galintis pasiūlyti ar siūlantis perkamas paslaugas.
3.	Paslauga – skyriuje „Perkamų paslaugų sudėtis“ apibrėžtos apimties paslauga.
4.	Paslaugos teikimo laikas – tai laiko periodas, kuriuo metu užtikrinamas paslaugos funkcijų teikimas.
5.	Paslaugos palaikymo valandos – tai laiko periodas, kai sprendžiami paslaugos incidentai ir vykdomos užklausos bei kiti su paslaugos teikimu susiję darbai.
6.	Kreipinys – paslaugos naudotojo pranešimas apie atsiradusius incidentus, užklausas ar keitimus.
7.	Incidentas – tai paslaugos teikimo sutrikimas, dėl kurio paslauga tampa iš dalies nepasiekiamą Perkančiajai organizacijai arba sutrinka bent viena iš paslaugos funkcijų.
8.	Kritinis incidentas – tai paslaugos teikimo sutrikimas, dėl kurio paslauga tampa iš viso nepasiekiamą Perkančiajai organizacijai arba iš viso nepasiekiamą bent viena iš paslaugos funkcijų.
9.	Užklausa – Perkančiosios organizacijos prašymas atlikti administravimo darbus, nesusijusius su incidento šalinimu.
10.	Keitimas – paslaugos, konfigūracijos elemento, proceso ar dokumento ir kt., kas gali įtakoti paslaugos teikimą, papildymas, pakeitimas ar pašalinimas.
11.	Reakcijos laikas – tai laikotarpis, per kurį Perkančiosios organizacijos kreipinys yra užregistruojamas ir pradedamas spręsti.
12.	Sprendimo laikas – tai laikotarpis, nuo kreipinio užregistravimo iki jo išsprendimo: (i) incidentams, tai pilnas paslaugos funkcijų atstatymas; (ii) užklausoms, tai laikas iki užduoties pilno įvykdymo.
13.	Tarnybinės stoties duomenys – visi failai, esantys tarnybinėje stotyje, įskaitant informacinių sistemų duomenų failus ir naudotojų failus.

1. Perkamų paslaugų apimtis

2. Lentelė. Perkamų paslaugų ir produktų apimtis.

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Numatomas preliminarus kiekis per 1 mėn. ¹
1.2.1.	Kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslauga	vnt.	100
1.2.2.	Kompiuterinių darbo vietų antivirusinės sistemos paslauga	vnt.	100

2. Reikalavimai Tiekėjo pagalbos tarnybai

3. Lentelė. Reikalavimai Tiekėjo pagalbos tarnybai.

Eil. Nr.	Reikalavimai
1.	Tiekėjas turi turėti Perkančiosios organizacijos darbo dienomis darbo valandomis veikiančią pagalbos tarnybą.

2.	Tiekėjas turi turėti pagalbos tarnybą komunikuojančią lietuvių kalba su Perkančiąja organizacija raštu ir žodžiu.
3.	Tiekėjo pagalbos tarnyba turi suteikti galimybes registruoti kreipinius įvairiais nurodytais kanalais: elektroniniu paštu; fiksuoto ir mobilaus ryšio telefonu; naudojant WEB sąsają.
4.	Tiekėjas turi būti įdiegęs veikiančius ir aprašytus incidentų bei keitimų valdymo procesus, atitinkančius IT paslaugų valdymo (ITIL ar lygiavertės metodikos) gerųjų praktikų rekomendacijas bei veikiančią internetinį portalą kreipiniams registruoti bei peržiūrėti.
5.	Tiekėjo pagalbos tarnyba turi užtikrinti operatyvų atgalinį ryšį ir informacijos apie incidentus realiu laiku (angl. On-line) teikimą interneto tinklalapyje, veikiančiame HTTPS protokolu.
6.	Pagalbos tarnyba turi informuoti apie užregistruotų incidentų būklę, planuojamą incidentų išsprendimo datą ir laiką bei incidentų išsprendimą.
7.	Tiekėjas turi būti įsidiegęs sprendimą, kurio pagalba visi nuotoliniai prisijungimai būtų įrašomi, o esant Perkančiosios organizacijos poreikiui, Tiekėjas turi suteikti Perkančiajai organizacijai įrašytą sesiją. Sesijos turi būti saugomos ne trumpiau kaip 6 mėn.

3. Reikalavimai Perkančiosios organizacijos turimos IT infrastruktūros priežiūros paslaugoms

4. Lentelė. Informacinių sistemų ir techninės infrastruktūros priežiūra ir konsultacijos.

Eil. Nr.	Charakteristikos	Reikalavimai
1.	Bendrieji reikalavimai paslaugų teikimui	- Paslaugos teikimo laikas: - Darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00; - Paslaugos teikimo vieta: - Giedraičių g. 8, Kaunas - Taikos per. 46, Klaipėda - Jaunystės g. 4, Klaipėda - Galinio pylimo g. 3, Klaipėda - Tinklų g. 8, Panevėžys - Daubos g. 3, Šiauliai - Paslaugų kokybės reikalavimai: - Kompiuterinių darbo vietų ir vartotojų administravimo paslaugai keliami reikalavimai: - Reakcijos į visų tipų incidentus laikas: ne ilgiau kaip 2 (dvi) valandos; - Incidentų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) valandos; - Reakcijos į užklausas ir keitimus laikas: ne ilgiau kaip 4 (keturios) valandos; - Užklausų ir keitimų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 16 (šešiolika) valandų (sudėtingesnių užklausų ir keitimų išsprendimo laikas Šalių abipusiu susitarimu gali būti keičiamas). - Centralizuotai visiems vartotojams sudiegti, išdiegti ar atnaujinti programinę įrangą. - Realiu laiku matyti konfigūracinius vienetus (CI) kurie apima kompiuterinių darbo vietų techninę ir programinę dalį. - Perkančiajai organizacijai nuotoliniu būdu prisijungti prie kompiuterinės darbo vietos nepriklausomai nuo kompiuterinio tinklo kuriame tuo metu ji yra. - Vartotojo sąsaja kuri, suteikia galimybę pasikeisti slaptažodį, atrakinti užsirašiusią paskyrą, pasikeisti slaptažodį jį pamiršus.

Eil. Nr.	Charakteristikos	Reikalavimai
		- Slaptažodžio valdymas turi veikti neprisijungus prie vidinio kompiuterinio tinklo ar esant kompiuteriui ne tinkle (offline). Atitikimo kokybės reikalavimams ataskaita: - Iki kiekvieno einamojo mėnesio 10 (dešimt) dienos Tiekėjas pateikia paslaugų kokybės parametrų ataskaitą už praėjusį mėnesį. Ataskaitoje nurodomi šie duomenys: - Vidutinės incidentų reakcijos bei išsprendimo trukmės; - Visų incidentų sąrašas su nurodytais reakcijos bei išsprendimo laikais; - Paslaugo kokybės gerinimui keliami reikalavimai. - Iki kiekvieno einamojo ketvirčio 20 (dvidešimt) dienos Tiekėjas atvyksta į Perkančiosios organizacijos buveinę ir pristato paslaugų kokybės gerinimo planą. Plane turi būti nurodyta: - Incidentų suvestinė; - Priežasčių analizė; - Sprendimo būdai; - Veiksmai, orientuoti į incidentų prevenciją.
2.	Kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslauga	Incidentų sprendimas pagal 1 punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. Proaktyvus stebėjimas: - KDV Windows OS atnaujinimų būsenos patikrinimas; - Sisteminio (C:) disko laisvos diskinės vietos patikrinimas; - KDV Windows OS veikiančios antivirusinės PJ būsenos patikrinimas (tikrinama ar bent viena antivirusinė PJ apsauga aktyvi ir atsinaujinusi); - Nesėkmingi bandymai prisijungti prie KDV Windows OS; Periodiniai darbai: - KDV Windows OS laikinų failų (Temp Files, History, Cache) valymas (vykdomas automatizuotai); - KDV Windows OS atnaujinimų (updates) diegimas, ne rečiau kaip kartą per savaitę (vykdomas automatizuotai); - KDV Windows OS build versijos kėlimas į aukštesnę, ne rečiau kaip kartą per metus; - Paslaugų teikimo reglamente suderintos programinės įrangos atnaujinimų diegimas, ne rečiau kaip kartą per savaitę (vykdomas automatizuotai); Pakeitimai: - Lokalaus KDV Windows OS naudotojo sukūrimas/pašalinimas; - Tinklo nustatymų konfigūravimas KDV Windows OS aplinkoje; - KDV Windows OS gamintojo palaikomų tvarkyklių diegimas; - KDV Windows OS naudotojo aplinkos nustatymų konfigūravimas pagal paslaugų teikimo reglamente patvirtintą konfigūraciją; - Paslaugų teikimo reglamente suderintos programinės įrangos diegimas/ konfigūravimas/ atnaujinimas/ pašalinimas; - KDV Windows OS įtraukimas/pašalinimas į/iš priežiūros paslaugų apimtį pagal paslaugų teikimo reglamente suderintą tvarką; - KDV Windows OS build versijos kėlimas į aukštesnę.

Eil. Nr.	Charakteristikos	Reikalavimai
3.	Kompiuterinių darbo vietų antivirusinės sistemos paslauga	Paslaugos apimtyje Tiekėjas be papildomo mokesčio turi pateikti antivirusinę programinę įrangą, kuri kompiuterizuotoje darbo vietoje veikiančią operacinę sistemą apsaugos nuo virusų. ● Incidentų sprendimas pagal 1 punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. ● Proaktyvus stebėjimas: ○ Kompiuterizuotoje darbo vietoje veikiančios apsaugos nuo virusų programinės įrangos būseną (aktyvi / neaktyvi); ○ Kompiuterizuotoje darbo vietoje veikiančios apsaugos nuo virusų programinės įrangos atnaujinimų būseną (ar atsinaujinusi duomenų bazę pagal gamintojo reikalavimus); ● Periodiniai darbai: ○ Virusų duomenų bazės atnaujinimas, atliekamas ne rečiau kaip kartą per dieną (vykdomas automatizuotai); ○ Viso kompiuterio skenavimas nuo kenksmingų programų, vykdomas kartą per savaitę (vykdomas automatizuotai); ● Pakeitimai: ○ Įjungti / išjungti apsaugą nuo virusų kompiuterizuotoje darbo vietoje; ○ Blokuojamos programos įtraukimas į patikimų sąrašą (whitelist); ○ Atlikti pilną kompiuterizuotos darbo vietos operacinės sistemos skenavimą;

4. ŠALIŲ REKVIZITAI

Paslaugų gavėjas
Respublikinis priklausomybės ligų centras
 Įstaigos kodas 190999616
 Ne PVM mokėtojas
 Gerosios Vilties g. 3, LT-03147 Vilnius
 A. s. LT534010049501361761
 Luminor Bank AB, banko kodas 40100
 Tel. (8 5) 213 7274
 El. p. rplc@rplc.lt

Paslaugų teikėjas
UAB „Ainera“
 Įstaigos kodas 300851687
 PVM kodas LT100003202019
 Kuoknesės g. 12, LT-48199 Kaunas
 A. s. LT984010042502403939
 Luminor Bank AB, banko kodas 40100
 Tel. +370 37 209747
 El. p. klinikos@ainera.com

Direktorius
 Emilis Subata _____

IT sistemų administratorius
 Skirmantas Charūnas _____