**PASLAUGŲ PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS**

**Nr**.

2024 m. d.

Vilnius

**VšĮ Vyriausybės strateginės analizės centras**, juridinio asmens kodas 300845435, adresas Goštauto g. 9, LT-01108 Vilnius, Lietuva, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujamas ,veikiančio pagal įstaigos įstatus (toliau – Užsakovas) ir NECT UAB, atstovaujama , veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau – Vykdytojas), toliau kartu šioje paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutartyje vadinami „Šalimis“, o kiekvienas atskirai – „Šalimi“, vadovaudamosi Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu sudarė šią paslaugų pirkimo-pardavimo sutartį, toliau vadinamą „Sutartimi“, ir susitarė dėl toliau išvardintų sąlygų.

1. **SUTARTIES OBJEKTAS**
	1. Vykdytojas įsipareigoja savo jėgomis, rizika ir atsakomybe, šioje Sutartyje nustatytomis sąlygomis, terminais ir tvarka suteikti Kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslaugas (toliau – Paslaugos) atitinkančias Sutartyje ir jos prieduose nurodytus reikalavimus, o Užsakovas įsipareigoja sumokėti už Sutarties reikalavimus atitinkančias Paslaugas Sutartyje nustatyta tvarka.
	2. Vykdytojas įsipareigoja teikti paslaugas, suderintas su Užsakovu, Sutarties 2 priede „Techninėje specifikacijoje“ nurodytu laiku ir terminais.
	3. Kompiuterių darbo vietų skaičius – 28 vnt. Kompiuterių darbo vietų skaičius gali mažėti arba didėti ne daugiau kaip 5 vnt. ir toks pokytis neturės įtakos Paslaugų kainai.
2. **SUTARTIES KAINA**
	1. Paslaugų mėnesinis įkainis – 980,10 Eur (devyni šimtai aštuoniasdešimt eurų 10 ct) su pridėtinės vertės mokesčiu (toliau – PVM). Paslaugų įkainis yra detalizuotas Sutarties 1 priede „Pasiūlymas“.
	2. Maksimali Sutarties kaina yra 15 000,00 Eur (penkiolika tūkstančių eurų 00 ct) su pridėtinės vertės mokesčiu (toliau – PVM). Į Sutarties kainą yra įskaičiuotos visos Paslaugos kainos sudedamosios dalys, visos Vykdytojo patiriamos išlaidos ir mokesčiai, kurie yra susiję su šioje Sutartyje nurodytos paslaugos teikimu.
	3. Avanso mokėjimas nenumatytas.
	4. Sutarčiai taikoma fiksuoto įkainio kainodara. Sutartyje nurodytas įkainis ir Sutarties kaina gali būti keičiama, kai Lietuvos Respublikos teisės aktais pakeičiamas pridėtinės vertės mokesčio (PVM) tarifo dydis. Perskaičiavimas vykdomas po Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo, kuriuo keičiasi mokesčio tarifas, įsigaliojimo dienos. Pasikeitus PVM tarifo dydžiui, nesuteiktų Paslaugų kaina keičiama (mažinama ar didinama) proporcingai pasikeitusio tarifo dydžiu. Kainos pakeitimas įforminamas papildomu rašytiniu šalių susitarimu.

2.5. Sutarties galiojimo laikotarpiu galės būti perskaičiuojamas Sutarties įkainis, jeigu Lietuvos Respublikos Metinė infliacija / Metinė defliacija pagal Valstybės duomenų agentūros duomenis pasikeičia daugiau nei 5 proc., lyginant pasiūlymo pateikimo termino pabaigos mėnesio infliacijos dydį ir perskaičiavimu momentu skelbiamą naujausią infliacijos dydį. Pirmą kartą perskaičiavimas galimas ne ankščiau kaip praėjus 6 mėn. po Sutarties įsigaliojimo.

Kaina perskaičiuojama pagal žemiau pateiktą formulę:

Cpn = Sn x (1+ (I - X) /100)

Kur:

Cpn – perskaičiuotas įkainis;

Sn - Sutartyje numatytas įkainis;

I – infliacijos pokytis procentais (pirminio ir skelbiamo perskaičiavimo metu skirtumas);

X - defliacijos atveju (- 5), infliacijos 5.

2.6. Už paslaugas, kurios perduotos iki susitarimo dėl kainos perskaičiavimo pasirašymo dienos, Užsakovas apmoka taikant iki tol galiojusį įkainį, o už paslaugas, suteiktas po susitarimo pasirašymo dienos, Vykdytojui bus apmokama taikant pakeistą įkainį.

1. **APMOKĖJIMO TVARKA**
	1. Užsakovas apmoka Vykdytojui už Paslaugas kas mėnesį pagal gautas pridėtinės vertės mokesčio sąskaitas faktūras, sąskaitas faktūras per 30 dienų nuo sąskaitos faktūros gavimo dienos.
	2. Vykdytojas šios sutarties vykdymo metu, pridėtinės vertės mokesčio sąskaitas faktūras, sąskaitas faktūras, kreditinius ir debetinius dokumentus turi teikti naudodamasis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis, išskyrus atvejus, nustatytus Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 22 str. 12 d. nustatytus atvejus.
	3. Mokėjimai atliekami eurais į Vykdytojo nurodytą sąskaitą banke.
2. **ŠALIŲ TEISĖS IR PREIGOS**
	1. Vykdytojas įsipareigoja:
		1. paslaugas teikti Sutartyje nustatytais terminais ir už Sutartyje nustatytą kainą;
		2. nedelsiant raštu informuoti Užsakovą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti tinkamai teikti Paslaugas Sutartyje nustatytais terminais ar (ir) vykdyti kitus Sutartyje numatytus įsipareigojimus;
		3. užtikrinti savo sąskaita visus išteklius, paslaugas, dokumentaciją ir kt., reikalingus Sutarčiai įgyvendinti ir Vykdytojo įsipareigojimams pagal ją įvykdyti;
		4. užtikrinti iš Užsakovo Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą bei apsaugą kaip numatyta Bendrajame duomenų apsaugos reglamente;
		5. ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, nuo Užsakovo raštiško prašymo, pateikti informaciją ir prašomus dokumentus susijusius su Sutarties vykdymu;
		6. kai Vykdytojas nevykdo ar netinkamai vykdo šia sutartimi numatytas prievoles, jis, Užsakovui pareikalavus, savo sąskaita privalo ištaisyti bet kokius trūkumus, susijusius su paslaugų teikimu.
	2. Vykdytojas turi teisę:
		1. gauti Sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka apmokėjimą už tinkamai suteiktas Paslaugas.
		2. reikalauti, kad Užsakovas tinkamai vykdytų savo sutartinius įsipareigojimus;
		3. turi ir kitas šios Sutarties ir Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų nustatytas teises.
	3. Užsakovas įsipareigoja:
		1. bendradarbiauti su Vykdytoju, laiku teikti reikalingą informaciją, dokumentus, paaiškinimus, pastabas ir pasiūlymus dėl teikiamų Paslaugų.
		2. priimti tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas ir už jas sumokėti Sutartyje nurodyta tvarka.
		3. nedelsiant pranešti Paslaugų Vykdytojui apie Sutarties sąlygų pažeidimą, kai tik toks pažeidimas yra nustatomas.
	4. Užsakovas turi teisę:
		1. bet kuriuo Sutarties vykdymo momentu gauti informaciją apie Sutarties vykdymą ir reikalauti, kad būtų pašalinami nustatyti trūkumai ar sustabdyti Sutarties vykdymą (Sutarties pažeidimo atveju);
		2. esant poreikiui įsigyti Sutartyje ir jos prieduose nenurodytų, tačiau su pirkimo objektu susijusių paslaugų neviršijant 10 proc. Sutarties 2.1 punkte nurodytos Sutarties kainos. Esant poreikiui įsigyti Sutartyje nenurodytų, tačiau su pirkimo objektu susijusių paslaugų, Šalys sudaro papildomą rašytinį susitarimą.
		3. turi ir kitas šios Sutarties ir Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų nustatytas teises.
	5. Kiekviena Šalis ir jos darbuotojai užtikrina, kad asmens duomenys, gauti šios Sutarties vykdymo metu (įskaitant iki sutartinius santykius), bus tvarkomi laikantis Europos Sąjungos Bendrojo duomenų apsaugos reglamento, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitų taikytinų teisės aktų nuostatų. Šis punktas taikomas ir visiems subteikėjams.
	6. Kiekviena Šalis ir jos darbuotojai užtikrina visų asmens duomenų, gautų vykdant šią Sutartį, konfidencialumą. Šis konfidencialumo įsipareigojimas galioja neterminuotai, nepriklausomai nuo Sutarties galiojimo. Šis punktas taikomas ir visiems subteikėjams.
	7. Esant poreikiui, Šalys sudaro papildomą susitarimą dėl asmens duomenų tvarkymo. Papildomo susitarimo nuostatos nepaneigia šiame skyriuje išdėstytų Sutarties nuostatų.
	8. Vykdytojas privalo užtikrinti, kad Sutarties sudarymo ir vykdymo metu neatsirastų aplinkybių nurodytų Viešųjų pirkimų įstatymo 45 straipsnio 21 dalyje. Užsakovas turi teisę bet kuriuo metu pareikalauti Vykdytojo, pateikti pagrindžiančius dokumentus nurodytus Viešųjų pirkimų įstatymo 51 straipsnio 12 dalyje, kad nėra sąlygų, numatytų Viešųjų pirkimų įstatymo 45 straipsnio 21 dalyje. Vykdytojas privalo pateikti Užsakovo prašomus dokumentus ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos.
	9. Teikėjas įsipareigoja užtikrinti, kad:

4.9.1. paslaugų teikimas nebūtų vykdomas iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų;

4.9.2. Teikėjas, jo subteikėjas ar ūkio subjektas, kurių pajėgumais remiamasi, kurie patys ar juos kontroliuojantys asmenys nėra registruoti (jeigu teikėjas, jo subteikėjas, ūkio subjektas, kurio pajėgumais remiamasi, ar kontroliuojantis asmuo yra fizinis asmuo – nuolat gyvenantis ar turintis pilietybę) Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytose valstybėse ar teritorijose.

1. **PASLAUGŲ KOKYBĖ IR GARANTIJA**
	1. Vykdytojas garantuoja, kad teiks tinkamos kokybės Paslaugas, kurių kokybė atitinka šiai Paslaugų grupei keliamas technines sąlygas ir standartus bei sąlygas nustatytas šioje sutartyje ir jos prieduose.
	2. Jeigu Vykdytojo kvalifikacija dėl teisės verstis atitinkama veikla nebuvo tikrinama arba tikrinama ne visa apimtimi, Vykdytojas įsipareigoja, kad Sutartį vykdys tik tokią teisę turintys asmenys.
2. **ATSAKOMYBĖ**
	1. Sutarties vykdymas užtikrinamas netesybomis:

6.1.1. Vykdytojas, uždelsęs suteikti paslaugas Sutartyje numatytais terminais, moka Užsakovui 0,02 proc. nuo nesuteiktų paslaugų vertės delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną.

6.1.2. Užsakovas, uždelsęs sumokėti sutartyje numatyta tvarka, įsipareigoja Vykdytojui pareikalavus mokėti 0,02 proc. nuo neapmokėtos sąskaitos dydžio delspinigius, už kiekvieną uždelstą dieną.

* 1. Vykdytojas turi kompensuoti Užsakovo patirtus tiesioginius nuostolius, kurie atsirado dėl Vykdytojo kaltės ir kurių priežastis yra Vykdytojo pareigų, numatytų šioje Sutartyje ar jam taikomose teisės aktuose, nevykdymas, netinkamas vykdymas ar pažeidimas. Bendra Vykdytojo atsakomybė pagal šią Sutartį ribojama paslaugų, suteiktų pagal šią Sutartį, verte, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus (pvz., kai žala padaroma tyčia, dėl didelio neatsargumo ir t.t.).
1. **NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS (FORCE MAJEURE)**
	1. Šalis nėra laikoma atsakinga už bet kokių įsipareigojimų pagal šią Sutartį neįvykdymą, jeigu įrodo, kad tai įvyko dėl neįprastų aplinkybių, kurių Šalys negalėjo kontroliuoti ir protingai numatyti, bei užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. 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 kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybes liudijančių pažymų išdavimo tvarkos patvirtinimo“ ar jį pakeičiančiais norminiais teisės aktais. 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.
	2. Šalis, prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienų 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.
2. **KONFIDENCIALUMAS**
	1. Šalys pripažįsta ir patvirtina, kad Sutarties nuostatos bei informacija, kuri tapo žinoma pasirašius Sutartį, bus laikoma konfidencialia ir nebus atskleista jokiai trečiajai šaliai be išankstinio raštiško kitos Šalies sutikimo, nebent tokios informacijos atskleidimas butų privalomas pagal Lietuvos Respublikos įstatymus arba būtinas tinkamai įvykdyti Sutartimi Šalių prisiimtus įsipareigojimus. Konfidencialumo reikalavimas nėra taikomas viešai skelbiamai informacijai.
	2. Šio punkto pažeidimu nebus laikoma atvejai, kai šią informaciją, vadovaujantis teisės aktais, Šalis privalo pateikti teisėsaugos ar kitoms institucijoms, ar paskelbti viešai.
3. **SUTARTIES GALIOJIMAS, PRATĘSIMAS, PAKEITIMAS IR NUTRAUKIMAS**
	1. Sutartis įsigalioja 2024 m. gegužės 1 d., abiem Šalims ją pasirašius ir galioja 12 (dvylika) mėnesių, o finansinių įsipareigojimų atžvilgiu iki visų įsipareigojimų pagal sutartį įvykdymo.
	2. Sutarties pratęsimas nenumatytas.
	3. Bet kuri sutarties šalis turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.721 straipsnio nuostatomis. Sutartis taip pat gali būti nutraukiama Šalių rašytiniu susitarimu.
	4. Sutartis gali būti nutraukiama kai Sutarties užtikrinimą išdavęs subjektas (garantas, laiduotojas) negali įvykdyti savo įsipareigojimų ir Vykdytojas, Užsakovui raštu pareikalavus, per 5 darbo dienas nepateikė naujo užtikrinimo tokiomis pačiomis sąlygomis kaip ir ankstesnysis.
	5. Užsakovas gali vienašališkai nutraukti Sutartį vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 90 straipsnio nuostatomis.
	6. Užsakovas turi teisę Sutartį nutraukti jeigu paaiškėja, kad yra aplinkybė, atitinkanti bent vieną iš Viešųjų pirkimų įstatymo 37 straipsnio 9 dalyje, 45 straipsnio 21 dalyje ar 47 straipsnio 9 dalyje išvardintų sąlygų.
	7. Sutarties sąlygos sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 str. nuostatomis.
4. **GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**
	1. Visi kilę ginčai ar nesutarimai, susiję su šia Sutartimi, tarp Šalių sprendžiami derybų būdu.
	2. Jeigu ginčų nepavyksta išspręsti derybų būdu, jie sprendžiami, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, Lietuvos Respublikos teismuose pagal Užsakovo buveinės vietą (sutartinis teismingumas).
	3. Dėl Paslaugų kokybės iškilę ginčai sprendžiami dalyvaujant Paslaugų Teikėjo atstovams, Šalims pasiliekant teisę kviestis nepriklausomus ekspertus, kurių pagrįstas išlaidas turės apmokėti Šalis, kurios nenaudai bus priimtas sprendimas.
5. **KITOS SĄLYGOS**
	1. Sutarties pakeitimai, papildymai turi būti įforminami raštišku Šalių susitarimu, pridedant ir visą susijusią Šalių susirašinėjimo dokumentaciją. Susitarimai ir jų priedai laikomi neatskiriama Sutarties dalimi.
	2. Šalys įsipareigoja per 5 (penkias) darbo dienas raštu pranešti viena kitai apie šios Sutarties 12 ir 13 skyriuose nurodytų duomenų pasikeitimą. Šalis, nepranešusi apie šių duomenų pasikeitimus laiku, negali reikšti pretenzijų dėl kitos Šalies veiksmų, atliktų vadovaujantis šioje Sutartyje pateiktais duomenimis.
	3. Paslaugų Vykdytojas pasirašydamas šią Sutartį sutinka, kad Užsakovas, vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 86 str. 9 d. raštu pateiktą Vykdytojo pasiūlymą, Sutartį ir Sutarties pakeitimus, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas prieštarautų informacijos ir duomenų apsaugą reguliuojantiems teisės aktams arba visuomenės interesams, pažeistų teisėtus konkretaus teikėjo komercinius interesus arba turėtų neigiamą poveikį teikėjų konkurencijai, Viešųjų pirkimų tarnybos nustatyta tvarka paskelbs Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje.
	4. LR Viešųjų pirkimų įstatymo 20 str. numato, kas Vykdytojo pasiūlyme nelaikoma konfidencialia informacija.
	5. Sutartis sudaryta lietuvių kalba dviem egzemplioriais (po vieną kiekvienai Šaliai). Abu tekstai autentiški ir turi vienodą juridinę galią.
	6. Nė viena iš Šalių neturi teisės perduoti trečiajai šaliai teisių ir įsipareigojimų pagal šią Sutartį be išankstinio raštiško kitos Šalies sutikimo. Subteikėjų pasitelkimas nekeičia pagrindinio teikėjo atsakomybės dėl numatomos sudaryti pirkimo sutarties įvykdymo.
	7. Sutartis yra sudaryta pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir yra jais reglamentuojama.

**12. SUTARTIES PRIEDAI IR ATSAKINGI ASMENYS**

12.1 Sutarties priedai:

12.1.1 1 priedas – „Pasiūlymas“, 2 lapai;

12.1.2 2 priedas – „Techninė specifikacija“, 7 lapai;

12.2. Vykdytojo atstovas –

12.3.Užsakovo atstovas –

12.4. Asmuo, atsakingas už Sutarties ir pakeitimų paskelbimą –

# 13. ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

|  |  |
| --- | --- |
| **Vykdytojas** | **Užsakovas** |
|  NECT UAB | Vyriausybės strateginės analizės centras |
| Įmonės kodas 303016888PVM kodas LT100007692819Laisvės pr. 62, LT-05259 VilniusA.s.: LT387300010134722866AB Swedbank | Juridinio asmens kodas 300845435Goštauto g. 9, 01108 Vilnius A.s. LT354040063610000691LR finansų ministerijos bankas |
| Tel: +370 5 247 8888El. paštas: help@nect.eu | Tel: +370 682 50100El. paštas: info@strata.gov.lt |
|  |  |

2024 m. d.

Paslaugų sutarties Nr.

Priedas Nr. 2

**TECHNINĖ SPRCIFIKACIJA**

I. BENDRA INFORMACIJA PASLAUGŲ TEIKĖJUI

1. Perkančioji organizacija – Vyriausybės strateginės analizės centras STRATA (toliau – STRATA).

2. Pirkimo objektas – Kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslaugos, kurios apima STRATA kompiuterių darbo vietų paruošimo ir informacinių technologijų (techninės ir programinės įrangos, toliau – IT) infrastruktūros priežiūros paslaugas (toliau – Paslaugos). Detaliau pirkimo objektas yra apibūdintas šioje techninėje specifikacijoje.

3. Perkamų Paslaugų matas – kompiuterinių darbo vietų ir IT infrastruktūros priežiūros mėnesinis įkainis.

4. Preliminarus kompiuterių darbo vietų skaičius – 28 vnt.

5. Pirkimo objektas (kompiuterinių darbo vietų ir IT infrastruktūros priežiūros paslaugos) turi nekelti grėsmės nacionaliniam saugumui.

6. Paslaugų teikimas negali būti vykdomas iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje

numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų.

II. IT ŪKIO PRIEŽIŪROS IR PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAS

7. Veikimo sutrikimas – kai perkančiosios organizacijos (toliau – PO) kompiuterių naudotojai dėl tarnybinių stočių operacinės sistemos, techninės įrangos, tinklo įrangos, sisteminės programinės įrangos funkcionalumo sutrikimų (IT infrastruktūrai veikiant įprastu režimu) negali atlikti numatytų funkcijų.

8. Incidentas – aptarnaujamos IT infrastruktūros sutrikimas, nepriklausomai nuo jo kilmės. Incidentu nelaikomas resursų (išteklių), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibrėžiami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas.

9. Problema – tai nežinomos priežastys, dėl kurių IT infrastruktūros veikimas įtakojamas neigiamai. Taip pat problema laikoma pasikartojantys tos pačios kilmės incidentai.

10. Pakeitimas – bet koks IT infrastruktūros konfigūracijos pakeitimas.

11. Profilaktiniai darbai – tai periodiniai paslaugos palaikymo darbai, skirti užtikrinti Paslaugos darbingumą ir mažinti veikimo sutrikimo riziką.

12. Užklausa – PO prašymas Paslaugos tiekėjui atlikti administravimo darbus, nesusijusius su incidento šalinimu.

13. Reakcijos laikas – tai laikotarpis, per kurį PO kreipinys yra užregistruojamas ir pradedamas spręsti.

14. Sprendimo laikas – tai laikotarpis, nuo kreipinio užregistravimo iki jo išsprendimo:

• incidentams, tai pilnas paslaugos funkcijų atstatymas;

• užklausoms, tai laikas iki prašyto darbo pilno atlikimo.

15. Centralizuota pagalbos tarnyba – Paslaugos tiekėjo centralizuota pagalbos tarnyba, kuri realizuota vieno langelio principu, užtikrinanti paslaugos procesų valdymą.

16. Aptarnavimo vieta – PO sutartyje nurodytu adresu ir nuotoliniu būdu, esant poreikiui.

III. REIKALAVIMAI SUTARTIES VALDYMUI IR ATASKAITOMS

17. Paslaugų teikėjas privalo paruošti ir kas mėnesį iki naujo mėnesio 10 dienos pateikti per praėjusį mėnesį Paslaugų teikėjo atliktų paslaugų ataskaitas, kuriose turi būti nurodyta:

• Kreipinių ir incidentų ataskaitą, kurioje turi būti nurodoma visų praeito mėnesio Centralizuotoje pagalbos tarnyboje užfiksuotų incidentų sąrašas, nurodant tikslias incidentų registravimo, reakcijos ir išsprendimo datas, trumpus incidentų aprašymus, priežasčių analizė (sprendimo būdai), unikalius incidentų numerius.

• Pavėluotai išspręstų kreipinių ir incidentų ataskaitą, kurioje turi būti nurodoma visų praeito mėnesio Centralizuotoje pagalbos tarnyboje užfiksuotu pavėluotai išspręstu kreipinių ir incidentų sąrašas (aprašymas turi būti kreipinių turi būti toks pats kaip ir kreipinių ir incidentų ataskaitoje).

• Problemų valdymo ataskaita, kurioje privaloma atlikti analizę ir pateikti išvadas dėl galimų optimizavimo ir rizikų mažinimo veiksmų.

IV. REIKALAVIMAI PAGALBOS TARNYBAI

18. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti galimybę nuolat ir trumpiausiais terminais po užsakymo suderinimo suteikti užsakytas Paslaugas – tai reiškia, kad jis galės skirti kompetentingą (-us) specialistą (-us).

19. Centralizuota pagalbos tarnyba turi užtikrinti:

• PO įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimus;

• Automatinį PO įgaliotų naudotojų informavimą apie incidentų, problemų ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimų užregistravimą centralizuotoje pagalbos tarnyboje;

• PO įgaliotiems naudotojams registruoti užklausas;

• PO įgaliotiems naudotojams gauti ataskaitas įvairiais pjūviais (incidentai, problemos ir privalo būti filtruojamos pagal šiuos kriterijus: nepradėta, vykdoma, įvykdyta).

20. Privalomi procesai centralizuotai pagalbos tarnybai:

|  |  |
| --- | --- |
| **Procesas** |  **Reikalavimas** |
| Incidentų valdymas | Galimybė užregistruoti incidentą ar kreipinį ir stebėti jo sprendimo eigą.Galimybė sukurti naują/ redaguoti/ papildyti incidento aprašymą ar kreipinį rankiniu būdu arba automatiškai pagal iš anksto sukurtus šablonus.Galimybė nurodyti/ pakeisti incidento ar kreipinio sritį, įtaką, svarbą.Galimybė nurodyti/ pakeisti incidento ar kreipinio būseną.Galimybė nurodyti numatomo sekančio kontakto su naudotoju laiką.Galimybė incidentus ar kreipinius susieti tarpusavyje.Galimybė sukurti „svarbų“ incidentą (*angl. major incident*), t. y. tokį incidentą, kuris apima daugelį ar visus naudotojus. |
| Problemų valdymas | Turi būti užtikrinamas nuolatinis incidentų priežasčių identifikavimas bei šalinimas. Tikslas – rasti problemas, išsiaiškinti kilmę bei rasti jų sprendimo būdus. Suradus sprendimo būdą, pašalinti problemas. Jeigu problemos šalinimas priklausomas nuo PO, Paslaugų teikėjas privalo informuoti PO.Problemų valdymo būdai – pagal naudotojus ir pagal įrenginius.Reaktyvus – nagrinėjamos esančios problemos ar kurios jau sukėlė incidentus.Proaktyvus – nagrinėjamos problemos, kurios dar nesukėlė incidentų, bet gali sukelti ateityje.Turi užtikrinti, kad visi Paslaugų teikėjo pakeitimai PO aptarnaujamoje IT infrastruktūroje būtų fiksuojami audito įvykių duomenų bazėje (*angl. log files*).Turi užtikrinti, kad Paslaugų teikėjo pakeitimai, kurie bus vykdomi tik gavus įgaliotų PO asmenų sutikimą, įvertinamos pakeitimų pasekmės. |
| Konfigūracijųvaldymas | Identifikavimas – IT infrastruktūros komponentų (kompiuterių ir jų priedų) identifikavimas, aprašymas ir įtraukimas į konfigūracijos valdymo duomenų bazę (CMDB).Kontrolė – kiekvieno IT infrastruktūros komponento valdymas, jį galinčių keisti asmenų nustatymas.Statuso nustatymas – kiekvieno IT infrastruktūros komponento statuso.PO turi būti suteikta on-line prieiga prie teikėjo Centralizuotos pagalbos tarnybos, kurioje matomi visi jos turimi konfigūracijos elementai. Konfigūracijų vienetų privalomi atributai yra šie: gamintojas, serijinis numeris, klasifikacija, garantijos pradžia ir pabaiga, įrenginio savininkas/naudotojas (angl. owner), lokacija. Visi šie duomenys turi būti suvesti ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos, ir palaikomi teisingi nuolat, pagal PO savalaikiai pateikiamą informaciją Paslaugų teikėjui. |

V. SAVITARNOS PORTALAS

21. Reikalavimai centralizuotai pagalbos tarnybai:

• Paslaugų teikėjas turi būti įdiegęs sprendimą centralizuotam IT paslaugų būsenos atvaizdavimui, atitinkantį šiuos reikalavimus:

• Galimybė realiu laiku matyti esamą IT infrastruktūros statusą (veikimo būseną, diskinės vietos stebėjimas realiu laiku);

• Centralizuotos pagalbos tarnybos aktyvių kreipinių statistikos atvaizdavimas, rodant kritinių, vėluojančių kreipinių skaičių.

VI. KOMPIUTERINĖS TECHNIKOS IR PROGRAMINĖS ĮRANGOS APTARNAVIMAS

22. Stacionarių nešiojamų kompiuterių, tarnybinių stočių:

• Kompiuterinės technikos pajungimas į bendrą tinklą;

• Kompiuterinės technikos tvarkyklių ir mikroprogramų diegimas ir atnaujinimas;

• Programinės įrangos diegimas ir konfigūravimas;

• Pašto sistemos klientų konfigūravimas;

• Bevielės įrangos prieigos konfigūravimas;

• 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 vežama į techninį centrą (garantinį ar negarantinį);

• Vienkartinis apmokymas Užsakovo atsakingą asmenį daryti duomenų atsargines kopijas.

• Kompiuterinės technikos perinstaliavimo darbai įskaitant duomenų perkėlimą, kuriuos inicijuoja ir atlieka Vykdytojas, siekdamas atstatyti darbo vietos funkcionalumą ir/arba pašalinti gedimus.

• Paslaugų teikimo laikas: darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.;

• Aptarnavimo darbo valandos – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.;

• Reagavimo laikas – ne daugiau kaip 1 darbo val. nuo užregistravimo Teikėjo pagalbos tarnybos portale;

• Darbingumo atstatymo laikas incidentams – ne daugiau kaip 6 darbo val. nuo užregistravimo Teikėjo pagalbos tarnybos portale;

• Pakeitimų įvykdymo laikas – ne daugiau kaip 10 darbo val. nuo užregistravimo Teikėjo pagalbos tarnybos portale

• Operacinių sistemų pataisymų paketų (*angl. updates, service pack*) diegimas turi būti vykdomas ne rečiau kaip kartą per mėnesį.

• Naudotojų darbo vietų kompiuterinės įrangos operacinės sistemos ir kitos naudojamos programinės įrangos gamintojų rekomenduojami atnaujinimai (tikrinama ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį);

• Ne rečiau kaip kartą per savaitę įvertinti informaciją apie į naudotojų darbo vietų kompiuterinę įrangą neįdiegtus rekomenduojamus gamintojų atnaujinimus (tikrinama ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį);

23. Periferijos įrenginių:

• Techninių gedimų diagnozavimas, jeigu nustatytų problemų neįmanoma išspręsti ryšio priemonių pagalba, Vykdytojo darbuotojas vyksta į Užsakovo biurą;

• Valdomų tinklo šakotuvų (switch), maršrutizatorių (router) konfigūravimas;

• Saugus bevielio prieigos taško konfigūravimas koduojant viešai panaudojamais algoritmais;

• Tinklinių spausdintuvų konfigūravimas, pajungimas Darbo vietose;

• Sugedusios įrangos pristatymas į techninį centrą, pristatymas kitur pagal poreikį;

• Paslaugų teikimo laikas : darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.;

• Aptarnavimo darbo valandos – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.;

• Reagavimo laikas – ne daugiau kaip 1 darbo val.;

• Darbingumo atstatymo laikas incidentams – ne daugiau kaip 6 darbo val.;

• Pakeitimų įvykdymo laikas – ne daugiau kaip 10 darbo val.

24. Konsultavimas:

25. Konsultavimas tik 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.

26. Paslaugų teikėjui atliekant IT infrastruktūros priežiūrą pastebėjus saugumo incidentus nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 darbo valandas turi informuoti PO ir teiktų visą su incidentu susijusią informaciją iki incidentas bus suvaldytas ar pasibaigtų.

VI. PROFILAKTIKA

27. Tarnybinių stočių:

• Archyvavimo mechanizmo patikrinimas, archyvavimo ataskaitų peržiūra;

• Veikiančių procesų ir servisų analizavimas: apkrovimo matavimas, retrospektyvių operacijų sistemos gedimų ataskaitų peržiūra ir problemų suradimas bei jų sprendimas;

• Bendros tarnybinės stoties būklės peržiūra ir įvertinimas: programų ir tvarkyklių atnaujinimai.

28. Darbo vietų:

• S.M.A.R.T kieto disko patikrinimas;

• Katalogų su saugomomis laikinomis bylomis valymas;

• Bylų „šiukšlinės“ valymas;

• Operatyviosios atminties naudojimo inventorizacija – ar pakanka fizinės atmintinės, naudojant vartotojo periodiškai naudojamas programas;

• Mikroprocesoriaus apkrovimo inventorizacija, naudojant vartotojo periodiškai naudojamas programas;

• Antivirusinės programos inventorizacija ir atnaujinimas – ar veikia automatinis atnaujinimas;

• Skenavimas kenkėjiškų kodų aptikimo programa;

• Lokalios administracinės grupės patikrinimas;

• Operacijų sistemos pataisų (Service Pack) diegimas;

• Taikomųjų programų atnaujinimai;

• Darbo vietų Profilaktikos darbai pagal Šalių suderintą grafiką sutartyje nurodytu dažnumu.

29. VI skyriaus sąrašas yra nebaigtinis, todėl po sutarties pasirašymo pasikeitus šiam sąrašui, Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Paslaugas (įskaitant nurodytus jų pakeitimus) nedidinant Paslaugų įkainio.

VII. ATSTOVAVIMAS

30. Užsakovo atstovavimas, sprendžiant IT infrastruktūros sutrikimo, neveikimo problemas, iškilusias tarp Užsakovo ir trečiųjų asmenų, teikiančių Užsakovui paslaugas, susijusias sutartyje, nurodytomis Užsakovo Kompiuterine technika, Programine įranga.

31. Esant įrenginių gedimui, Vykdytojas sugedusį įrenginį veža į techninį centrą (garantinį ar negarantinį), paima sutaisytą, pristatymas kitur pagal poreikį.

VIII.PASIŪLYMŲ DĖL KOMPIUTERINĖS TECHNIKOS, PROGRAMINĖS ĮRANGOS MODERNIZAVIMO TEIKIMAS

32. Teikiamas ne rečiau kaip 1 (vieną) kartą per metus.

33. Užsakovui pageidaujant įsigyti pasiūlytą Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos prekę, užsakymą Vykdytojui gali pateikti Užsakovo darbuotojas, tik gavus Užsakovo atsakingo asmens sutikimą elektroninio paštu.

34. Apmokėjimas už prekes vykdomas Sutarties bendrųjų sąlygų dalyje nustatyta tvarka.

VII. REIKALAVIMAI, SUSIJĘ SU INFORMACIJOS (DUOMENŲ) SAUGUMU BEI

SUTARTIES VYKDYMU

35. Paslaugų teikėjas, vykdydamas viešojo pirkimo Sutartį, teikdamas paslaugas turi vadovautis šioje Techninėje specifikacijoje nustatytais saugumo reikalavimais ir užtikrinti šiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų įgyvendinimą:

36. Vadovaujantis Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 5 d. nutarimu Nr. 818, 13 punktu subjektai, valdantys ir (arba) tvarkantys valstybės informacinius išteklius, ypatingos svarbos informacinės infrastruktūros valdytojai, pirkdami paslaugas, darbus ar įrangą, susijusius su valstybės informaciniais ištekliais ar ypatingos svarbos informacine infrastruktūra, jos projektavimu, kūrimu, diegimu, modernizavimu ir kibernetinio saugumo užtikrinimu, pirkimo dokumentuose turi iš anksto nustatyti, kad paslaugų teikėjas, darbų atlikėjas ar įrangos tiekėjas užtikrina atitiktį Reikalavimams (interaktyvi nuoroda: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/94365031a53411e8aa33fe8f0fea665f/asr>)

37. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB;

38. Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ (aktuali redakcija);

39. Kiti Lietuvos Respublikos teisės aktai, reglamentuojantys valstybės informacinių išteklių ir duomenų saugą.

40. Įsigaliojus naujiems Europos Sąjungos ar Lietuvos Respublikos teisės aktams, ar jų pakeitimams, susijusiems su paslaugų vykdymu, teikėjas privalo vykdyti tokių teisės aktų nuostatas nuo jų įsigaliojimo datos. Todėl kiekviena šioje Techninėje specifikacijoje nurodyta reikalavimų nuostata, neatitinkanti įsigaliojusio naujojo Europos Sąjungos ar Lietuvos Respublikos teisės akto ar jo pakeitimo, susijusio su paslaugomis, nuo tokio naujojo teisės akto ar jo pakeitimo įsigaliojimo datos netaikoma, o vietoj jos taikoma įsigaliojusio naujojo Europos Sąjungos ar Lietuvos Respublikos teisės akto ar jo pakeitimo, susijusi su teikiamomis paslaugomis, nuostata.

41. Paslaugų teikėjas ir PO turės pasirašyti asmens duomenų tvarkymo sutartį.

42. Paslaugų teikėjas galės vykdyti sutartį tik Paslaugų teikėjo specialistams pasirašius Konfidencialumo pasižadėjimo formą.

43. Paslaugos vykdymui Paslaugų teikėjo darbuotojams prieiga prie PO informacinių išteklių suteikiama tik tokios apimties, kokios reikia Paslaugos vykdymui užtikrinti. Nuotoliniai prisijungimai prie PO informacinės infrastruktūros (jeigu tokie bus būtini paslaugai vykdyti) suteikiami taip, kaip numatyta šios techninės specifikacijos 7 punkte.

44. Paslaugų teikėjui viešai neskelbtina informacija teikiama tik tokios apimties, kuri būtina viešojo pirkimo Sutarčiai vykdyti. Paslaugų teikėjas turi imtis visų teisinių, techninių ir organizacinių priemonių iš PO gautai informacijai apsaugoti, todėl Paslaugų teikėjui nustatomi bent tokie pagrindiniai informacijos saugumo reikalavimai:

• neatskleisti ir neperduoti kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims iš PO viešojo pirkimo sutarties vykdymo metu gautos informacijos, užtikrinti tinkamą jos saugumą, laikyti ją paslaptyje ir pasibaigus viešojo pirkimo sutarties galiojimui;

• užtikrinti, kad Paslaugų teikėjo paskirti specialistai, kurie vykdys viešojo pirkimo sutartį, saugos duomenų paslaptį, tiek viešojo pirkimo sutarties vykdymo metu, tiek pasibaigus viešojo pirkimo sutarties vykdymui;

• apie informacijos atskleidimo ar perdavimo kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims faktą ar kitokį informacijos saugumo pažeidimą nedelsiant, jei įmanoma, praėjus ne daugiau kaip 24 valandoms nuo galimo informacijos saugumo pažeidimo nustatymo informuoti PO ir imtis visų būtinų veiksmų, siekiant užkirsti kelią tolesniam informacijos atskleidimui.

45. Visi informacijos saugumo reikalavimai, taikomi Paslaugų teikėjui, yra taikomi ir jo subteikėjams ir kitais pagrindais pasitelkiamiems ūkio subjektams.

46. Nuotoliniams prisijungimams prie PO informacinių išteklių keliami šie reikalavimai:

• Nuotolinis prisijungimas yra galimas tik naudojantis virtualiuoju privačiu tinklu (*angl. Virtual private network, VPN*). Paslaugų teikėjas nurodo IP adresą (-us) iš kurių bus jungiamasi prie PO serverių ar kitos informacinės infrastruktūros;

• Kiekvienam Teikėjo paskirtam specialistui, atitinkančiam PO paslaugų pirkimo sąlygose nustatytus kvalifikacinius reikalavimus (jeigu tokie taikomi), sudaromas unikalus naudotojo vardas ir slaptažodis, kurie perduodami Paslaugų teikėjo specialistui asmeniškai arba siunčiami elektroniniu paštu, užšifruotame dokumente. Slaptažodis perduodamas atskirai nuo prisijungimo vardo;

• Paslaugų teikėjui nutraukus darbo santykius su paskirtu vykdyti paslaugų teikimo sutartį specialistu, Paslaugų teikėjas nedelsiant turi informuoti apie tai PO, kuri nedelsiant panaikina nurodyto specialisto naudotojo vardą ir slaptažodį ir (arba) užblokuoja prieigą prie PO serverių ar kitos informacinės infrastruktūros;

• Paslaugų teikėjo specialistui suteiktas naudotojo vardas nekeičiamas ir negali būti suteiktas kitam Teikėjo paskirtam specialistui.

47. Teikėjo darbuotojams draudžiama savavališkai, be PO sutikimo (leidimo) atlikti PO IT infrastruktūros ir kitų informacinių išteklių keitimus.