

KOMPIUTERINĖS TECHNIKOS, PROGRAMINĖS ĮRANGOS, INFORMACINĖS SISTEMOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS NR. SUT-27

2022-02-28

Panevėžys

Panevėžio socialinių paslaugų centras, buveinė A. Mackevičiaus g. 55A, 35159 Panevėžys, juridinio asmens kodas 300601541, atstovaujamas direktorės Linos Kazokienės, veikiančios pagal Panevėžio miesto savivaldybės mero 2017 m. sausio 13 d potvarkį Nr. MP-11 (toliau – Paslaugos gavėjas), ir

UAB „Insecure“, registruota adresu, Klaipėdos g. 25, Panevėžys, įmonės kodas 302786302, (toliau Tiekėjas), atstovaujamas direktoriaus Nerijaus Skaržausko, veikiančio pagal įmonės įstatus, toliau kartu šioje paslaugų viešojo pirkimo–pardavimo sutartyje vadinami „Šalimis“, o kiekvienas atskirai – „Šalimi“, sudarė šią kompiuterinės technikos, programinės įrangos, informacinės sistemos priežiūros paslaugų teikimo paslaugų sutartį, toliau vadinamą „Sutartimi“, ir susitarė dėl toliau išvardintų sąlygų.

1. Sutarties dalykas

1.1. Sutarties dalykas yra kompiuterinės technikos, programinės įrangos, informacinės sistemos priežiūros paslaugos (toliau – Paslaugos), kurios detalizuotos Teikiamų Paslaugų techninė specifikacija, visa apimtis, Paslaugų kaina, Sutarties kaina pateikiami Sutarties specialiųjų sąlygų priede Nr. 1.

1.2. Paslaugos turi būti atliktos:

Eil. Nr	Paslaugų teikimo vietos adresas	Sutartinių įsipareigojimų įvykdymo terminas
1.	Priežiūros paslaugų teikimo vietos Panevėžyje: A. Mackevičiaus g. 55A - centras ir nakvynės namai, Nemuno g. 75-2 - asmeninės higienos patalpos, Marijonų g. 41-12, Statybininkų g. 54-78, Žemaičių g. 43-39, Klaipėdos g. 104-49, Molainių g. 76-42 – bendruomeniniai vaikų globos namai, Topolių g.12 – vaikų globos centras, Taikos al.11 – Atvejo vadyba. Paslaugos tiekimo metu galimos naujos paslaugų vietos Panevėžyje.	Paslaugos turi būti suteiktos pagal techninėje specifikacijoje nurodytus terminus, Sutarties priedas Nr. 1.

1.3. Tiekėjas privalo užtikrinti Paslaugų teikimo nepertraukiamumą.

1.4. **Paslaugų teikimo trukmė nuo 2022 m. kovo 7 d. iki 2023 m. vasario 7 d. (vienuolika mėnesių).**

1.5. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos, vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje įtvirtintomis nuostatomis, išskyrus tokias pirkimo sutarties sąlygas, kurias pakeitus būtų pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnyje numatyti principai ir tikslai.

2.1. Tiekėjas įsipareigoja:

2.1.1. teikti IT Paslaugas Paslaugos gavėjui Sutartyje nustatytomis sąlygomis pagal Sutarties priedą Nr. 1 kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai, pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudodamas visus reikiamus įgūdžius, žinias.

2.1.2. atlikti paslaugas pagal techninės specifikacijos reikalavimus (priedas Nr. 1) ir tokių paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus.

2.1.3. reaguoti į gedimus per 3 val. nuo pranešimo momento;

2.1.4. pašalinti gedimus per 72 val. valandas nuo pranešimo apie gedimą momento;

2.1.5. vykdydamas Sutartį paslaugų tvarkyti asmens duomenis tik tokia apimtimi ir tik tokiu tikslu, kiek to reikia IT paslaugų teikimui užtikrinti;

2.1.6. neplatinti ir neskleisti konfidencialios informacijos jokiai trečiajai šaliai.

2.1.7. atlikti naujai priimtų darbuotojų apmokymus, reaguoti į darbuotojų pranešimus apie gedimus/Incidentus, bei nedelsiant mėginti juos pašalinti

2.1.8. bendradarbiauti su IT paslaugų gavėju tiriant kibernetinius incidentus arba asmens duomenų apsaugos pažeidimus, teikti IT paslaugų gavėjui visą tyrimui reikalingą informaciją ir išsaugoti tyrimui reikalingus įrodymus;

2.1.9. tvarkyti teikiamų IT paslaugų apskaitą ir IT paslaugų gavėjo prašymu pateikti IT paslaugų gavėjo naudojimosi IT paslaugomis ir sutartinių įsipareigojimų vykdymo ataskaitą.

2.2. Sutarties 2.1.3. ir 2.1.4. punktų nuostatų pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

2.3. Paslaugos gavėjas įsipareigoja:

2.3.1. Sumokėti Tiekėjui už tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir tvarka;

2.3.2. Paslaugų teikėjui suteikti prieigą prie IT paslaugų gavėjo programinės įrangos ir IT paslaugų gavėjo duomenų tiek, kiek to reikia IT paslaugų gavėjo užsakytoms IT paslaugoms teikti, bei suteikti visą reikiamą informaciją tinkamam paslaugų vykdymui.

2.3.3. Paskirti darbuotojus, atsakingus už šios Sutarties vykdymą;

3. Sutarties galiojimas, vykdymo pradžia, trukmė ir terminai

3.1. Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo ir galioja iki 2023 m. kovo 7 d.

3.2. Paslaugų gavėjas, ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas raštu informavęs paslaugų teikėją, turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, jeigu:

3.2.1. paslaugų teikėjas sutarties nevykdo ar paslaugų teikėjo teikiamų paslaugų kokybė neatitinka sutartyje ir jos prieduose nustatytų reikalavimų, kai paslaugų teikėjas po raštu pateikto paslaugų gavėjo pranešimo apie trūkumus, jų nepašalina per 5 (penkias) darbo dienas.

3.3. Paslaugų gavėjas, nesant paslaugų teikėjo kaltės, turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį įspėjęs apie tai paslaugų teikėją ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju paslaugų gavėjas privalo sumokėti paslaugų teikėjui už iki sutarties nutraukimo tinkamai suteiktas paslaugas.

3.4. Ši sutartis gali būti nutraukiama šalių rašytiniu susitarimu.

4. Sutarties kaina (kainodaros taisyklės) ir mokėjimo sąlygos

4.1. Sutarties kaina:

Eil. Nr.	Prekių pavadinimas	Mato vnt.	Kiekis	Vieneto kaina Eur be PVM	Kaina iš viso, Eur be PVM	Kaina iš viso, Eur su PVM
1	2	3	4	5	6 (4x5)	7
1.	Kompiuterinės technikos, programinės įrangos, informacinės sistemos priežiūros paslaugos	Mėn.	Paslaugų teikimo trukmė 11 mėn.	635.00	6985.00	8451.85

4.2. Mokėjimai atliekami eurais tokia tvarka:

4.2.1. Paslaugos gavėjas už suteiktas Paslaugas Tiekėjui sumoka per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo sąskaitos faktūros už suteiktas Paslaugas pateikimo Paslaugos gavėjui dienos. Pridėtinės vertės mokesčio sąskaitos faktūros teikiamos elektroniniu būdu, naudojantis informacinės sistemos „E. Sąskaita“ priemonėmis.

4.2.2. Paslaugos gavėjas už perkamas Paslaugas Tiekėjui atsiskaito mokėjimo pavedimu į Tiekėjo nurodytą AB Bankas Swedbank banko sąskaitą Nr. a/s. LT387300010131652913

Apmokėjimas laikomas įvykdytu, kai pinigai patenka į Tiekėjo šiame punkte nurodytą sąskaitą.

4.3. Sutartyje numatyta Paslaugų apimtis bei Sutarties kaina per visą Sutarties galiojimo laikotarpį nebus keičiami, išskyrus atvejus, kuomet gali būti keičiami atsiradus šioms aplinkybėms:

4.3.1. kai teisės aktais yra pakeičiamas (padidinamas arba sumažinamas) Sutartyje nurodytoms Paslaugoms taikomas pridėtinės vertės mokesčio (PVM) tarifas. Perskaičiuotą Sutarties kainą, susidedančią iš kainos dalies, apskaičiuotos įvertinus iki pasikeitusio PVM tarifo privalomo taikymo įsigaliojimo dienos Pirkėjo užsakytą Paslaugų apimtį, kuriam taikomas Sutarties pasirašymo momentu nustatytas PVM tarifas, bei kitos kainos dalies, apskaičiuotos įvertinus pasikeitusio PVM tarifo privalomo taikymo įsigaliojimo dieną nustatytą Pirkėjo neišpirktą (likusį neužsakytą) Paslaugų apimtį, Sutarties šalys šį Sutarties pakeitimą įformina Šalių atstovų pasirašomu papildomu susitarimu, kuris įsigalioja sekančią darbo dieną po paskutinės Šalies pasirašymo dienos (Šalys, pasirašydamos papildomą susitarimą, būtinai privalo nurodyti pasirašymo datą), ir yra šios Sutarties neatskiriama dalis;

5. Sutarties įvykdymo užtikrinimas

5.1. Sutarties įvykdymo užtikrinimas nereikalaujamas.

6. Šalių atsakomybė

6.1. Neatlikus apmokėjimo nustatytais terminais, Tiekėjo pareikalavimu Paslaugos gavėjas privalo sumokėti Tiekėjui už kiekvieną uždelstą dieną 0,02 % (dviejų šimtųjų procento) delspinigių nuo laiku neapmokėtos sumos.

6.2. Jei ne dėl paslaugų gavėjo kaltės paslaugų teikėjas vėluoja įvykdyti savo įsipareigojimus, susijusius su paslaugų atlikimu, kaip nurodyta techninėje specifikacijoje, paslaugų gavėjas raštu įspėjęs paslaugų teikėją gali nutraukti sutartį ir (ar) reikalauti sumokėti baudą, - 50 eurų už kiekvieną vėlavimo darbo dieną.

6.3. Paslaugos gavėjas turi teisę delspinigių sumą išskaičiuoti iš Tiekėjui mokėtinų sumų.

7. Subtiekimas

7.1. Tiekėjas įsipareigoja pranešti Paslaugos gavėjui Subtiekejų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus, taip pat įsipareigoja informuoti apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat apie naujus Subtiekejus, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau. Sutarties vykdymo metu Tiekėjas gali pakeisti Subtiekejus informuodamas Paslaugos gavėją.

7.2. Jeigu Tiekėjo (įskaitant ir Subtiekejus) kvalifikacija dėl teisės verstis atitinkama veikla nebuvo tikrinama arba tikrinama ne visa apimtimi, Tiekėjas įsipareigoja Pirkėjui, kad Sutartį vykdys tik tokią teisę turintys asmenys.

8. Susirašinėjimas

8.1. Sutarties Šalys susirašinėja lietuvių kalba. Visi pranešimai, sutikimai ir kitas susižinojimas, kuriuos Šalis gali pateikti pagal šią Sutartį, bus laikomi galiojančiais ir įteiktais tinkamai, jeigu yra asmeniškai pateikti kitai Šaliai ir gautas patvirtinimas apie gavimą arba išsiųsti registruotu paštu, elektroniniu paštu (patvirtinant gavimą).

8.2. Jei pasikeičia Šalies adresas ir / ar kiti duomenys, tokia Šalis turi informuoti kitą Šalį pranešdama ne vėliau, kaip prieš 14 kalendorinių dienų. Jei Šaliai nepavyksta laikytis šių reikalavimų, ji neturi teisės į pretenziją ar atsiliepimą, jei kitos Šalies veiksmai, atlikti remiantis paskutiniais žinomais jai duomenimis, prieštarauja Sutarties sąlygoms arba ji negavo jokio pranešimo, išsiųsto pagal tuos duomenis.

9. Kitos nuostatos

9.1. Už Sutarties bei jos pakeitimų paskelbimą pagal Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 86 straipsnio 9 dalies nuostatas, atsakinga teisininkė Justė Bedre, tel. 869425514, el. paštas juste.bedre@paneveziospc.lt.

9.2. Už sutarties vykdymą atsakingi asmenys:

9.2.1. Tiekėjo atstovai:

Direktorius Nerijus Skaržauskas +370 655 75577 arba elektroniniu paštu info@insec.lt

IT inžinierius Remigijus Sanda +370 613 02395

IT inžinierius Gediminas Gaurinskas +370 646 21433

Gedimai registruojami telefonais: +370 655 75577, +370 613 02395 arba elektroniniu paštu support@insec.lt

9.2.2. Paslaugos gavėjo atstovai:

- už sutarties vykdymą atsakinga Bendrųjų reikalų skyriaus vedėja Rasa Liberienė, tel. 8 45 584386;

- už paslaugų užsakymą atsakinga ūkvedė Regina Straubergienė Tel. Nr. (8-45) 583724, el. paštas regina.straubergiene@paneveziospc.lt.

9.3. Ši Sutartis sudaryta lietuvių kalba, 2 (dviem) egzemplioriais, turinčiais vienodą teisinę galią – po vieną kiekvienai Šaliai.

9.4. Sutarties priedai yra neatskiriama Sutarties dalis. Visi sutarties pakeitimai ir papildymai galioja tik tada, kai jie sudaryti raštu, pasirašyti šalių ar jų įgaliotų atstovų, patvirtinti antspaudais (jei tokie yra).

9.5. Sutarties specialiųjų sąlygų priedai:

9.5.1. priedas Nr. 1 „Kompiuterinės technikos, programinės įrangos, informacinės sistemos priežiūros paslaugos pirkimo techninė specifikacija, 4 lapai.

SUTARTIES ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

Paslaugos gavėjas

Panevėžio socialinių paslaugų centras

Juridinio asmens kodas 300601541,

Adresas: Mackevičiaus g. 55 A, 35159 Panevėžys

Tel. /8 (45) 46 54 93

El. paštas: centras@paneveziospc.lt

Tiekėjas

UAB „INsecure“

Įm. kodas 302786302

PVM kodas LT100006956614

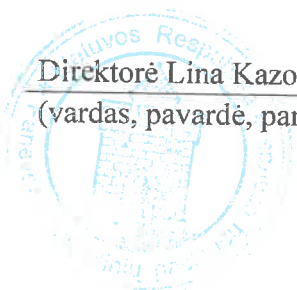
El. paštas info@insecure.lt

a/s. LT387300010131652913

AB Bankas Swedbank.

Direktorė Lina Kazokienė
(vardas, pavardė, parašas)

Direktorius Nerijus Skaržauskas
(vardas, pavardė, parašas)



KOMPIUTERINĖS TECHNIKOS, PROGRAMINĖS ĮRANGOS, INFORMACINĖS SISTEMOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I SKYRIUS. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

1. Panevėžio socialinių paslaugų centras (toliau – įstaiga arba Perkančioji organizacija) planuoja įsigyti kompiuterinės technikos, programinės įrangos, informacinės sistemos priežiūros paslaugas (toliau – priežiūros paslaugos).

2. Priežiūros paslaugų suteikimo terminas: paslaugos turi būti teikiamos ne trumpiau kaip 11 (dvienuolika) mėnesių nuo sutarties pasirašymo dienos. Sutarties galiojimas 12 mėnesių nuo sutarties pasirašymo.

3. Priežiūros paslaugų teikimo vietos Panevėžyje: A. Mackevičiaus g. 55A - centras ir nakvynės namai, Nemuno g. 75-2 - asmeninės higienos patalpos, Marijonų g. 41-12, Statybininkų g. 54-78, Žemaičių g. 43-39, Klaipėdos g. 104-49, Molainių g. 76-42 – bendruomeniniai vaikų globos namai, Topolių g.12 – vaikų globos centras, Taikos al. g. 11 – atvejo vadyba . Paslaugos tiekimo metu galimos naujos paslaugų vietos Panevėžyje.

II SKYRIUS. REIKALAVIMAI PASLAUGOMS

4. Priežiūros paslaugų tiekėjas įsipareigoja:

4.1. Atlikti Perkančiosios organizacijos IT ūkio infrastruktūros analizę (identifikuoti kompiuterizuotas darbo vietas, programinę įrangą, tinklo įrenginius, spausdintuvus, skenerius) bei įvertinti esamą situaciją;

4.2. Pateikti siūlymų dėl įstaigos valdomos infrastruktūros (techninės), programinės įrangos, informacijos saugumo užtikrinimo ir būtinų (papildomų) saugumo priemonių valdymui, bei diegimui.

4.3. Užtikrinti Perkančiosios organizacijos IT sistemų, kompiuterių tinklų, kompiuterinės įrangos bei joje suinstaliuotos programinės įrangos saugų bei nepertraukiamą funkcionavimą ir sąveiką, atsižvelgiant infrastruktūros (techninės), bei programinės įrangos gamintojų reikalavimus.

4.4. Užtikrinti kaupiamos informacijos tinkamą apsaugą, kuris reglamentuotas ISO 27001 (informacijos saugumas) arba lygiavertį sertifikatą, kuris būtų išduotas ir nuolat atnaujinamas išorinio nepriklausomo bei autorizuoto šios srities auditoriaus, įskaitant Bendrojo duomenų apsaugos reglamento nustatytus reikalavimus dėl asmens duomenų apsaugos ir naudojimo;

III SKYRIUS. SAVOKOS IR REIKALAVIMAI PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TIEKĖJUI

5. Sąvokos:

5.1. Veikimo sutrikimas – kai Perkančiosios organizacijos vidiniai arba išorės naudotojai dėl operacinės sistemos, techninės įrangos, sisteminės programinės įrangos funkcionalumo sutrikimų (esant tvarkingai IT infrastruktūrai) negali atlikti numatytų sistemos funkcijų;

5.2. Incidentas – aptarnaujamos IT infrastruktūros (techninės ir programinės įrangos) sutrikimas, nepriklausomai nuo jo kilmės. Incidentu nelaikomas resursų (išteklų), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibrėžiami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas;

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

5.4. Pakeitimas – bet koks IT sistemos ar IT infrastruktūros konfigūracijos pakeitimas;
5.5. Įgaliotas naudotojas – Perkančiosios organizacijos darbuotojas. Įgaliotų naudotojų sąrašas pateikiamas prieš pradedant teikti paslaugą ir gali būti keičiamas visos paslaugos teikimo laikotarpiu.

6. Priežiūros paslaugų tiekėjas Perkančiosios organizacijos įgaliotiems naudotojams turi būti prieinama internetu, telefonu, elektroniniu paštu.

7. Priežiūros paslaugų tiekėjas privalo turėti incidentų, problemų, kompiuterinės ir kitos prižiūrimos įrangos užsakymo, gedimų, pakeitimų bei konfigūracijos valdymo funkcionalumą.

8. Priežiūros paslaugų tiekėjo sistema turi užtikrinti galimybę įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas kompiuterinės ir programinės įrangos gedimus bei kitus užsakymus, susijusius su šios sutarties vykdymu, ir stebėti jų būseną.

9. Pasibaigus paslaugos teikimo terminui visa su Paslaugos teikimu susijusi informacija turi būti neatlyginamai perduota Perkančiajai organizacijai jai priimtina forma.

10. Reikalavimai priežiūros paslaugų tiekėjui:

10.1. Darbo laikas: darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00;

10.2. Užklausų reagavimo būdai:

10.2.1. Elektroniniu paštu;

10.2.2. Telefonu;

10.3. Informacija apie visų registruotų užklausų, susijusių su teikiamomis paslaugomis, eigą ir būseną, keičiamų detalių kainą turi būti teikiama el. paštu.

10.4. Registruojant incidentus, pakeitimus, problemas bei keičiantis jų statusui atsakingi Perkančiosios organizacijos atstovai turi būti informuojami žinute elektroniniu paštu.

11. Paslaugos teikėjo įstaigoje turėtų būti paskirtas už informaciją ir kontaktus su Perkančiąja organizacija ir jos darbuotojais atsakingas asmuo ir nedelsiant suteikiama informacija apie atsakingo asmens pasikeitimą.

IV SKYRIUS. REIKALAVIMAI KOMPIUTERIZUOTŲ DARBO VIETŲ PRIEŽIŪRAI

12. Bendra tiekėjo atliekama priežiūros paslaugų apimtis:

12.1. Kompiuterių ir kompiuterinio tinklo stebėjimas bei administravimas;

12.2. Incidentų sprendimas;

12.3. Pasikeitimų valdymas;

12.4. Konfigūracijų valdymas;

12.5. Problemų valdymas;

12.6. Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimas bet kuriais kompiuterinės technikos, programinės įrangos, informacinės sistemos priežiūros klausimais, kai problemos ar incidentai kyla dėl Perkančiosios organizacijos darbo reikmėms ir / arba užduočių vykdymui naudojamos technikos, įrangos ir kt.

12.7. Naujai įsigytos kompiuterinės technikos konfigūravimas ir prijungimas prie bendro įstaigos tinklo.

13. Reikalavimai paslaugos įvedimui:

13.1. Techninės įrangos inventorizacija;

13.2. Programinės įrangos inventorizacija;

14. Priežiūros paslaugos teikimo laikas: darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00.

15. Teikiamos kompiuterizuotų darbo vietų priežiūros paslaugos:

15.1. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);

- 15.2. Pakeitimų vykdymas, įskaitant naujų darbo vietų kūrimą;
- 15.3. Problemų sprendimas.
- 16. Incidentų (darbingumo atstatymo) sprendimo paslaugų apimtis:
 - 16.1. Techninės įrangos gedimų šalinimas;
 - 16.2. Standartinės programinės įrangos (operacinių sistemų, taikomosios programinės įrangos) gedimų šalinimas.
- 17. Pakeitimų vykdymo apimtis:
 - 17.1. Techninės įrangos diegimas, perkėlimas, modernizavimas ir migravimas;
 - 17.2. Programinės įrangos diegimas, atnaujinimas, šalinimas, konfigūravimas.
- 18. Kasdieniai darbai:
 - 18.1. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų pataisymų paketų (*service pack*) sekimas ir diegimas;
 - 18.2. Antivirusinės programos veikimo stebėjimas, atnaujinimų sekimas ir diegimas;
 - 18.3. Antivirusinės programos skanavimo įvykių žurnalo peržiūra;
 - 18.4. Duomenų atsarginių kopijų vadyba.
- 19. Paslaugos teikimo būdai:
 - 19.1. Nuotoliniu būdu;
 - 19.2. Įrangos buvimo vietoje;
 - 19.3. Tiekėjo buveinės adresu.
- 20. Reakcijos laikas kompiuterinių darbo vietų incidentams (laikas nuo pranešimo apie darbingumo sutrikimą iki atvykimo į įrangos eksploatacijos vietą, ar sprendimo nuotoliniu būdu pradžios) – ne daugiau kaip 3 darbo val.
- 21. Darbingumo atstatymo laikas kompiuterinėms darbo vietoms – ne daugiau kaip 4 darbo val.
- 22. Įrangos fizinio gedimo atveju, kai gedimo šalinimas pagal gamintojo garantinius įsipareigojimus netenkina (sistema nepasiekiamą ilgiau negu numatyta) arba gamintojo garantiniai įsipareigojimai pasibaigę, Tiekėjas privalo ne ilgiau kaip per 72 val. po pranešimo apie gedimą gavimo momento pakeisti sugedusią komponentę (arba įrangą) įrangos funkcionalumui atstatyti, prieš tai suderinęs kainą su užsakovo atsakingu asmeniu. Nepavykus suderinti kainos komponentams Tiekėjas privalo pasiūlyti konkretų komponentą (įrangą). Šiems komponentams (įrangai) įsigyti organizuojami nauji pirkimai.
- 23. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų): reakcijos laikas – 1 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas – 4 darbo valandos.
- 24. Pakeitimų įvykdymo laikas – ne daugiau kaip dvi darbo dienos.

V SKYRIUS. REIKALAVIMAI TINKLO ĮRANGOS PRIEŽIŪRAI

- 25. Aptarnavimo darbo valandos – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00.
- 26. Teikiamos tinklo įrangos priežiūros ir aptarnavimo paslaugos:
 - 26.1. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
 - 26.2. Pakeitimų vykdymas;
 - 26.3. Problemų sprendimas.
- 27. Reikalavimai paslaugos įvedimui:
 - 27.1. Techninės įrangos inventorizacija;
 - 27.2. Programinės įrangos inventorizacija;

- 27.3. Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimas – pagal poreikį.
- 28. Reikalavimai tinklo įrangos priežiūrai:
 - 28.1. Ugniasienės įvykių peržiūra ir konfigūravimas esant poreikiui.
- 29. Tinklų kūrimas:
 - 29.1. Pagal Perkančiosios organizacijos poreikius sukurti fizinius, bevielius ir virtualius tinklus, juos sukonfigūruoti, administruoti prieigos teises.
- 30. Paslaugos teikimo būdai:
 - 30.1. Nuotoliniu būdu;
 - 30.2. Įrangos buvimo vietoje.
- 31. Reakcijos laikas – ne daugiau kaip 3 darbo val.
- 32. Darbingumo atstatymo laikas incidentams – ne daugiau kaip 4 darbo val.
- 33. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų): reakcijos laikas – 1 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas – 4 darbo val.
- 34. Pakeitimų įvykdymo laikas – ne daugiau kaip trys darbo dienos.

VI SKYRIUS. REIKALAVIMAI SPAUSDINIMO, KOPIJAVIMO IR SKENAVIMO ĮRANGOS PRIEŽIŪRAI

- 35. Priežiūros paslaugų tiekėjo atstovas, esant poreikiui, kontaktuoja su Įstaigos atstovais, ir konsultuoja įstaigos darbuotojus įrangos diegimo, naudojimo ir funkcionalumų atstatymo klausimais.
- 36. Aptarnavimo darbo valandos – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00.
- 37. Reakcijos laikas – ne ilgiau kaip 3 val.
- 38. Įrangos paruošimas (sukonfigūravimas) darbui – ne ilgiau kaip per 1 darbo dieną.
- 39. Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimas spausdinimo, kopijavimo ir skenavimo įrangos naudojimo klausimais – pagal poreikį.
- 40. Eksploatacinių medžiagų keitimas (naudojant Perkančiosios organizacijos turimas eksploatacines medžiagas) - pagal poreikį.
- 41. Spausdinimo, kopijavimo ir skenavimo įrangos funkcionalumo atstatymas (jei gedimas nėra sudėtingas) – ne ilgiau kaip per 4 valandas.

VII SKYRIUS. PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS NAUDOJAMOS TECHNINĖS IR PROGRAMINĖS ĮRANGOS APRAŠYMAS IR KIEKIAI

- 42. Šiuo metu Perkančioji organizacija turi:
 - 42.1. Kompiuterizuotų darbo vietų – 108 vnt. (nešiojamieji ir stacionarūs kompiuteriai), sutarties vykdymo laikotarpiu gali kiekis kilti iki 110 vnt.**
 - 42.2. Daugiafunkcinių įrenginių – 40 vnt.
 - 42.3. Vaizdo projektoriai – 5 vnt.
 - 42.4. Interaktyvi lenta – 1 vnt.
 - 42.5. Išmanusis kortelių skaitytuvas – 1 vnt.
-