

PIRKIMO – PARDAVIMO SUTARTIS

2022 m. 11.14 d. Nr. (5.24)6B-169
Vilnius

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Užsakovas), atstovaujama viršininko Gyčio Andrulionio, veikiančio pagal Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nuostatus, patvirtintus Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. sausio 13 d. įsakymu Nr. V-27 „Dėl Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nuostatų patvirtinimo“, ir **UAB „Novian Technologies“** (toliau – Vykdytojas), atstovaujama generalinio direktoriaus Gyčio Umanto, veikiančio pagal bendrovės įstatus, abi kartu toliau vadinamos Šalimis, o kiekviena atskirai – Šalimi, sudarė šią sutartį (toliau – Sutartis):

I. SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Šia Sutartimi Užsakovas perka, o Vykdytojas įsipareigoja suteikti Užsakovui Informacinių technologijų infrastruktūros priežiūros paslaugas (toliau – Paslaugos) šioje Sutartyje ir Sutarties priede Nr. 1 nustatyta tvarka ir sąlygomis.

1.2. Reikalavimai Paslaugoms ir Paslaugų apimtys nurodytos Sutarties priede Nr. 1.

1.3. Vykdytojas teikia Paslaugas 12 (dvylika) mėnesių nuo Sutarties įsigaliojimo.

1.4. Vykdytojas Paslaugas teikia vadovaudamasis Informacinių technologijų infrastruktūros priežiūros paslaugų mažos vertės viešojo pirkimo skelbiamos apklausos būdu pirkimo sąlygomis, patvirtintomis Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos viršininko 2022 m. rugsėjo 27 d. įsakymu Nr. (1.4E)1A-1122 (toliau – pirkimo dokumentai), UAB „Novian Technologies“ 2022 m. spalio 24 d. pasiūlymu (reg. Nr. 15A-182) ir šiomis Sutarties sąlygomis.

II. SUTARTIES ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

2.1. Užsakovas įsipareigoja:

2.1.1. Vykdytojui paprašius suteikti jam visą Užsakovo turimą ir tinkamam Vykdytojo sutartinių įsipareigojimų vykdymui reikalingą informaciją;

2.1.2. priimti tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas;

2.1.3. Sutartyje nustatyta tvarka sumokėti Vykdytojui už šio suteiktas kokybiškas ir Sutarties sąlygas atitinkančias Paslaugas;

2.1.4. vykdyti kitus Sutartimi prisiimtus įsipareigojimus.

2.2. Vykdytojas įsipareigoja:

2.2.1. užtikrinti, kad jis turi visas teises, įgaliojimus ir kvalifikaciją teikti Paslaugas pagal Sutarties, pirkimo dokumentų ir galiojančių teisės aktų reikalavimus;

2.2.2. teikti kokybiškas Paslaugas, atitinkančias Sutarties nuostatas bei teisės aktų reikalavimus. Šios nuostatos pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu;

2.2.3. užtikrinti jog Užsakovo ir jo klientų informacija serveriuose (prisijungimai, keitimai, procedūros, schemos ir kita informacija) būtų nuolat saugoma ir stebima. Visos prieigos, dokumentų peržiūros, keitimų, panaikinimų ir kitos veiklos žurnalai privalo būti saugomi pagal 2016 m. balandžio 27 d. priimto Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą, reikalavimus 2 (dvejus) metus. Šios nuostatos pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu;

2.2.4. nedelsdamas raštu informuoti Užsakovą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugų teikimą nustatytais terminais;

2.2.5. laikytis visų Lietuvos Respublikoje galiojančių įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatų ir užtikrinti, kad Vykdytojo darbuotojai jų laikytųsi. Vykdytojas garantuoja Užsakovui ar trečiajam šaliai nuostolių atlyginimą, jei Vykdytojas ar jo darbuotojai nesilaikytų šios Sutarties, įstatymų, kitų teisės aktų reikalavimų ir dėl to būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai;

2.2.6. likus ne mažiau kaip 10 (dešimt) darbo dienų iki šios Sutarties pasibaigimo arba nutraukimo, perduoti visą su Paslaugos teikimu susijusią informaciją ir dokumentus Užsakovo paskirtam atsakingam asmeniui;

2.2.7. laikytis konfidencialumo reikalavimų, aptartų Sutarties 7 dalyje. Šios nuostatos pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu;

2.2.8. laikytis šio aplinkosaugos reikalavimo - mažinti popieriaus sunaudojimą, atsisakyti nebūtino dokumentų kopijavimo ir spausdinimo, rengiama dokumentacija perkančiajai organizacijai turi būti pateikta tik elektroniniu formatu, o dokumentacija, kuri turi būti pasirašoma, turi būti pasirašoma elektroniniu parašu. Esant būtinybei spausdinti, naudojamas perdirbtas popierius, kuris atitinka žaliojo pirkimo reikalavimus, patvirtintus Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakyme Nr. D1-508 „Dėl Produktų, kurių viešiesiems pirkimams taikytini aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, Aplinkos apsaugos kriterijų ir Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos turi taikyti pirkdamos prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“;

2.2.9. vykdyti kitus Sutartimi prisiimtus įsipareigojimus.

2.3. Vykdytojas turi teisę reikalauti, kad už tinkamai ir kokybiškai suteiktas Paslaugas būtų apmokėta šioje Sutartyje nustatyta tvarka.

2.4. Užsakovas ir Vykdytojas gali turėti ir kitų teisių ir pareigų, jei jos numatytos Sutartyje ar Lietuvos Respublikos galiojančiuose teisės aktuose.

III. KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

3.1. Sutartyje nurodytos fiksuotos Paslaugų kainos bei kitos Užsakovo mokėtinos sumos, nurodytos šios Sutarties priede Nr. 2.

3.2. Su Vykdytoju atsiskaitoma kas mėnesį po Paslaugų suteikimo per 30 (trisdešimt) dienų po to, kai yra pasirašomas Paslaugų perdavimo–priėmimo aktas ir pateikta PVM sąskaita faktūra. Paslaugų perdavimo–priėmimo akte Vykdytojas tiksliai surašo, kokios per mėnesį buvo suteiktos Paslaugos.

3.3. Visos Vykdytojo PVM sąskaitos faktūros pateikiamos Užsakovui naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis. Kitomis priemonėmis pateikiamos sąskaitos nebus priimanamos ir apmokamos.

3.4. Pasibaigus Sutarties terminui ar nutraukus ją prieš terminą Vykdytojas privalo ne vėliau kaip iki paskutinės Sutarties galiojimo dienos pateikti Užsakovui ataskaitą apie faktiškai suteiktas Paslaugas bei informaciją apie Užsakovo informacinių sistemų infrastruktūros būklę Sutarties nutraukimo dienai, nurodant sistemose atliktus pakeitimus. Sutarties pasibaigimo ar nutraukimo prieš terminą atveju Užsakovas visais atvejais laikomas tinkamai atsiskaičiusiu su Vykdytoju, kai sumoka už šio pagal Sutartį faktiškai suteiktas kokybiškas ir Sutarties sąlygas atitinkančias bei Užsakovui perduotas Paslaugas. Užsakovas neatsako ir neatlygina Vykdytojo patirtų netiesioginių nuostolių.

3.5. Užsakovas už suteiktas Paslaugas su Vykdytoju atsiskaito mokėjimo pavedimu į Vykdytojo Sutarties rekvizituose nurodytą banko sąskaitą. Apmokėjimas laikomas įvykdytu, kai pinigai patenka į Vykdytojo šioje Sutartyje nurodytą sąskaitą.

3.6. Kainodaros taisyklė: Sutarties priede Nr. 2 nurodytas 1 mėn. ir 1 val. paslaugų fiksuotas įkainis su peržiūra. Jeigu Sutarties galiojimo metu, pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams,

pasikeistų Sutarties pasirašymo metu taikomas PVM tarifas, fiksuotas įkainis būtų perskaičiuojamas tokiu pat santykiu, koku pasikeičia PVM tarifas. Perskaičiavimas įforminamas papildomu susitarimu (protokolu), kuris tampa neatsiejama Sutarties dalimi. Perskaičiuotas įkainis taikomas toms paslaugoms, už kurių suteikimą PVM sąskaita faktūra išrašoma po papildomo susitarimo (protokolo) įsigaliojimo. Dėl kitų mokesčių ir rinkos kainų pasikeitimo įkainis neperskaičiuojamas.

IV. SUTARTIES GALIOJIMAS, NUTRAUKIMAS IR PAKEITIMAS

4.1. Sutartis įsigalioja sutarties šalims ją pasirašius ir galioja iki visiško sutarties šalių įsipareigojimų įvykdymo.

4.2. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu nebus keičiamos, išskyrus tokias Sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo (toliau – Viešųjų pirkimų įstatymas) 17 straipsnyje nustatyti principai ir tikslai bei tokius Sutarties sąlygų pakeitimus, kurie atitinka Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio nuostatas.

4.3. Sutartis gali būti nutraukta raštišku Šalių susitarimu arba vienos Šalies iniciatyva vienašališkai.

4.4. Užsakovas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį šiais atvejais:

4.4.1. kai Vykdytojas nesilaiko sutartinių įsipareigojimų įvykdymo terminų, nevykdo ar netinkamai vykdo kitus savo sutartinius įsipareigojimus ir taip iš esmės pažeidžia Sutartį. Šiuo atveju Užsakovas, ketinantis vienašališkai nutraukti Sutartį dėl Vykdytojo kaltės, raštu privalo pranešti Vykdytojui apie savo ketinimus ir nustatyti ne trumpesnę nei 3 (trijų) dienų terminą pranešime nurodytiems trūkumams ištaisyti. Jei Vykdytojas per pranešime nurodytą terminą nepašalina Sutarties pažeidimų, Sutartis laikoma nutraukta nuo šio termino pasibaigimo dienos;

4.4.2. kai Vykdytojui iškeliama bankroto byla arba jis yra likviduojamas, sustabdo ūkinę veiklą arba įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatyta tvarka susidaro analogiška situacija – pranešus apie tai prieš 15 (penkiolika) kalendorinių dienų;

4.4.3. visais kitais atvejais – pranešusi apie vienašalį Sutarties nutraukimą prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.

4.5. Vykdytojas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį šiais atvejais:

4.5.1. kai Užsakovas nevykdo ar netinkamai vykdo savo sutartinius įsipareigojimus ir toks nevykdymas ar netinkamas vykdymas yra esminis Sutarties sąlygų pažeidimas. Šiuo atveju Vykdytojas, ketinantis vienašališkai nutraukti Sutartį dėl Užsakovo kaltės, raštu privalo pranešti Užsakovui apie savo ketinimus ir nustatyti ne trumpesnę nei 3 (trijų) dienų terminą pranešime nurodytiems trūkumams ištaisyti. Jei Užsakovas per pranešime nurodytą terminą nepašalina Sutarties pažeidimų, Sutartis laikoma nutraukta nuo šio termino pasibaigimo dienos;

4.5.2. kai Užsakovas yra likviduojamas, pranešus apie tai prieš 15 (penkiolika) kalendorinių dienų;

4.5.3. visais kitais atvejais – pranešęs apie tai prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.

4.6. Jei Sutartis nutraukiama Užsakovo iniciatyva dėl Vykdytojo kaltės, Užsakovo patirti nuostoliai gali būti išskaičiuojami iš Vykdytojui mokėtinų sumų.

4.7. Bet kokie Sutarties pakeitimai ir papildymai galioja tik sudaryti raštu ir pasirašyti abiejų Šalių įgaliotų atstovų.

V. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

5.1. Užsakovas, praleidęs 3.2 papunktyje nustatytus atsiskaitymo terminus, Vykdytojui raštu pareikalavus, privalo mokėti Vykdytojui 0,02 % (dviejų šimtųjų procento) dydžio delspinigius, skaičiuojamus už kiekvieną uždelstą atsiskaityti dieną nuo laiku nesumokėtos sumos.

5.2. Vykdytojas, praleidęs Sutartyje nustatytus savo sutartinių įsipareigojimų įvykdymo terminus, už kiekvieną uždelstą dieną privalo mokėti Užsakovui po 0,02 % (dviejų šimtųjų procento) dydžio delspinigius, skaičiuojamus nuo Sutarties vertės.

VI. 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 Šalys negalėjo kontroliuoti ir protingai numatyti, išvengti ar pašalinti jokiais priemonėmis. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje. Esant nenugalimos jėgos aplinkybėms 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 5 (penkias) 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 nepateikto ar laiku nepateikto pranešimo.

VII. KONFIDENCIALUMAS

7.1. Konfidencialia informacija laikoma bet kokia informacija, susijusi su šios Sutarties vykdymu, kurią viena Šalis žodžiu ar raštu suteikia kitai Šaliai, arba kuri tampa Šaliai žinoma sudarius šią Sutartį ar Sutarties vykdymo procese. Konfidencialia informacija nelaikoma iki šios Sutarties sudarymo viešai žinoma informacija, taip pat informacija apie Vykdytojo paslaugas ir kitus komercinius pasiūlymus, kuriuos Vykdytojas viešai skelbia/atkleidžia reklamos ar kitais tikslais savo nuožiūra ir informacija, kuri buvo Šalies sužinota iš konkrečiai nurodytų trečiųjų asmenų, kurių nesaisto joks konfidencialumo įsipareigojimas.

7.2. Šalys įsipareigoja neplatinti ir neatskleisti konfidencialios informacijos, jei nėra gautas rašytinis kitos Šalies sutikimas. Šį įsipareigojimą pažeidusi Šalis privalo atlyginti kitos Šalies dėl tokio pažeidimo patirtus nuostolius. Šio įsipareigojimo pažeidimu nelaikomas tokios informacijos atskleidimas valstybės institucijoms, kai to reikalauja teisės aktai, Šalių advokatams, auditoriams, kurie *ex officio* yra įpareigoti išlaikyti konfidencialumą.

VIII. KITOS SĄLYGOS

8.1. Bet kokie nesutarimai ar ginčai, kylantys tarp Šalių dėl šios Sutarties, sprendžiami derybų būdu vadovaujantis gera valia. Šalims per 1 (vieną) mėnesį nepavykus susitarti, bet kokie ginčai, nesutarimai ar reikalavimai, kylantys iš šios Sutarties ar susiję su ja, jos pažeidimu, nutraukimu ar galiojimu, neišspręsti Šalių susitarimu, sprendžiami kompetentingame Lietuvos Respublikos teisme Vilniaus mieste Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Sutartis aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.

8.2. Nė viena Šalis neturi teisės perleisti visų arba dalies teisių ir pareigų pagal šią Sutartį jokiai trečiajai šaliai be išankstinio raštiško kitos Šalies sutikimo.

8.3. Vykdytojas savo pateiktame pasiūlyme nenumatė, kad Sutarčiai vykdyti pasitelks subteikėjus.

8.4. Šalys privalo nedelsdamos viena kitą informuoti apie savo adresą, banko sąskaitos ir kitų duomenų pakeitimą. Šalis, neįvykdžiusi šio reikalavimo, negali reikšti pretenzijų ar atsikirtimų, jog kitos Šalies veiksmai, atlikti pagal paskutinius jai žinomus duomenis, neatitinka Sutarties sąlygų arba jog ji negavo pranešimų, siųstų pagal šiuos duomenis.

8.5. Šalys patvirtina, kad pasirašydamos šią Sutartį veikė gera valia ir kad yra įgaliotos sudaryti Sutartį ir įvykdyti įsipareigojimus pagal šią Sutartį.

8.6. Sutarties priedas Nr. 1 „Informacinių technologijų infrastruktūros priežiūros techninė specifikacija“ ir Sutarties priedas Nr. 2 „Sutarties kaina“, pasirašyti Šalių įgaliotų atstovų, yra neatskiriamos Sutarties dalys.

8.7. Sutarties Šalių kontaktiniai asmenys:

8.7.1. Už šios Sutarties vykdymo koordinavimą bei sutartinių įsipareigojimų vykdymą atsakingas Užsakovo atstovas – Administravimo ir išteklių valdymo skyriaus patarėjas Stepas Gilys, tel. +370 659 1409, el. p. StepasGilys@vvkt.lt (jam nesant – Administravimo ir išteklių valdymo skyriaus vyr. specialistas Laimis Dyra, tel. +370 686 71473, el. paštas LaimisDyra@vvkt.lt);

8.7.2. Už šios Sutarties vykdymo koordinavimą bei sutartinių įsipareigojimų vykdymą atsakingas Vykdytojo atstovas – Paslaugų vadovė Ana Rožanovskienė, tel.: +370 687 555 08, el. p. a.rozanovskiene@novian.lt.

8.8. Ši Sutartis sudaryta 2 (dviem) egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią, po vieną kiekvienai Šaliai.

IX. JURIDINIAI ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

UŽSAKOVAS

**Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba
prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos
ministerijos**

Juridinio asmens kodas 191351864
Ne PVM mokėtoja
Studentų g. 45A, LT-08107 Vilnius
A. s. LT347180300000345269
AB Šiaulių bankas
Banko kodas 71803
Tel. +370 (5) 263 9264
Faks. +370 (5) 263 9265
El. p. vvkt@vvkt.lt

Viršininkas
Gytis Andrulionis

(pasirašyta el. parašu)

VYKDYTOJAS

UAB „Novian technologies“

Juridinio asmens kodas 301318539
PVM mokėtojo kodas LT100003654017
Gynėjų g. 14, LT-01109 Vilnius
A. s. LT947290099010593379
AS „Citadele bank“ Lietuvos filialas
Banko kodas 72900
Tel. +370 (5) 219 00 00
Faks. +370 (5) 219 59 00
El. p. Info.technologies@novian.lt

Generalinis direktorius
Gytis Umantas

(pasirašyta el. parašu)

INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ INFRASTRUKTŪROS PRIEŽIŪROS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. Bendrosios nuostatos:

1 lentelė

Eil. Nr.	Reikalavimas	Minimali reikšmė
1.	Paslaugų teikimo laikas	Visą parą (24x7) – internetu. Darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 – telefonu ir elektroniniu paštu.
2.	Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk)	<p>Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) Užsakovo (toliau – PO) įgaliotiems naudotojams prieinama internetu ir apsaugota SSL protokolu.</p> <p>Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) turi incidentų, problemų, kompiuterių aparatinės įrangos gedimų, pakeitimų ir konfigūracijų valdymo funkcionalumą.</p> <p>Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) užtikrina:</p> <ul style="list-style-type: none">- PO įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimus;- automatinį perkančiosios organizacijos įgaliotų naudotojų informavimą apie incidentų, problemų ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimų užregistravimą sistemoje;- PO įgaliotiems naudotojams registruoti užklausas;- PO įgaliotiems naudotojams gauti ataskaitas įvairiais pjūviais (incidentai, problemos ir privalo būti filtruojamos pagal šiuos kriterijus: nepradėta, vykdoma, įvykdyta).
3.	Saugios el. pašto komunikacijos užtikrinimas	<p>Vykdytojas (toliau - paslaugų teikėjas) pateikia saugaus elektroninio pašto priemonę, skirtą saugiam (šifruotam) duomenų apsikeitimui el. paštu, palaikančią mažiausiai du autentifikavimo veiksniai ir kuri atitiktų šiuos reikalavimus:</p> <ul style="list-style-type: none">- Siunčiamų pranešimų ir informacijos juose konfidencialumo užtikrinimas;- Siunčiamo pranešimo gavėjas neturi instaliuoti jokios papildomos programinės įrangos, greta įprastos pašto programos;- Turi būti galimybė nustatyti laiško galiojimo laiką, po kurio gavėjas negalės peržiūrėti laiško turinio ir prisegtų dokumentų;- Siunčiamo laiško atidarymas užtikrinamas papildomu kodu (turi būti galimybė užrakinti laišką PIN kodu, kliento numeriu, SMS žinute atsiųstu kodu);- Sprendime naudojamas šifravimas turėtų būti pagrįstas patikimomis šifravimo technologijomis (ne silpnesnėmis

		kaip AES-256.), ir užtikrinantis žinutės šifravimą nuo tiekėjo iki kliento darbo vietos.
4.	Reikalavimai paslaugų teikėjo administratorių veiksmų kontrolei	Paslaugų teikėjas yra įsidiegęs sprendimą, kurio pagalba visi privileijuoti (administratoriaus) prisijungimai prie sprendimo techninės platformos būtų įrašomi, ir esant PO poreikiui suteikiama įrašyta sesija. Sesijos turi būti saugomos ne trumpiau kaip 6 mėn. Sesijų įrašymas suprantamas kaip automatinis prisijungimo vaizdo įrašymas ir klaviatūros naudojimo fiksavimas, kurio negalėtų išjungti prisijungiantis administratorius. Teikėjas turi laikytis teisės aktų, reglamentuojančių PO informacinių sistemų saugumą, reikalavimų.
5.	Reikalavimai prieigų valdymui	Paslaugų teikėjas yra įsidiegęs sistemą, skirtą centralizuotai ir saugiai valdyti bei saugoti naudotojų prieigas (slaptažodžius).
6.	PO informacijos apsauga serveriuose	Paslaugų teikėjas užtikrina jog PO informacija, serveriuose (prisijungimai, keitimai, procedūros, schemas ir kita informacija) yra saugoma ir stebima. Visos prieigos, dokumentų peržiūros, keitimų, panaikinimų ir kitos veiklos žurnalai privalo būti saugomi pagal nustatytus BDAR reikalavimus ne mažiau negu 2 metai. PO pareikalavus, teikėjas privalo pademonstruoti sistemos funkcionalumą atitinkantį BDAR reikalavimus.
7.	PO IT infrastruktūros stebėjimas	Paslaugų teikėjas yra stebėjimo programinės įrangos gamintojo ar jam lygiaverčio autorizuotas partneris, turintis teisę diegti ir prižiūrėti stebėsenos įrangą, kurią pasitelkus bus vykdomas nuolatinis PO informacinių sistemų infrastruktūros stebėjimas.
8.	Migracijos paslaugų teikimo metodologija	Paslaugų teikėjas turi nuo teikėjų nepriklausomą, nesusijusios trečios šalies patvirtintą migracijos paslaugų teikimo metodologiją kuri apima: <ul style="list-style-type: none"> • Esamos infrastruktūros/IS identifikavimą; • Analizę ir vertinimą; • Planavimą; • Strategijos parinkimą; • Detalų projektavimą/dizainą; • Pilotą (ang. Proof of Concept); • Migraciją ir validaciją; • Stabilizavimą ir po migracijos užduotis; • Palaikymą ir priežiūrą.
9.	Paslaugos įvedimas	Sutarties teikimo pradžioje (per 1 mėnesį nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos), paslaugų teikėjas parengia IT infrastruktūros priežiūros procedūrą, kurioje nustatyta gedimų registracija, automatinis sistemos informavimas, konfigūracinių vienetų suvedimas į sistemą ir pan.). Visos pagalbos tarnybos paslaugos bei procesai (incidentų, pakeitimų, problemų, konfigūracijų) turi būti teikiamos remiantis ITIL praktika.

		Suderinus su PO procedūrą, pasirašomas įvedimo suderinimo protokolas.
10.	Paslaugų vadovas	Tai už IT infrastruktūros priežiūros ir aptarnavimo paslaugas atsakingas darbuotojas, kurio pagrindinės funkcijos yra: <ul style="list-style-type: none"> - Planinis paslaugų teikimo aptarimas – 1 kartą per mėn. - Pakeitimų derinimas ir inicijavimas; - Rekomendacijų teikimas dėl IT pakeitimų.
11.	Trečiųjų šalių valdymas	<ul style="list-style-type: none"> - Trečiųjų šalių valdymas inicijuojamas PO arba jeigu incidento sprendimas to reikalauja; - Trečiųjų šalių valdymas Centralizuotos pagalbos tarnybos pagalba. Trečiųjų šalių, esančių audito metu sudarytame trečiųjų šalių sąraše, kontrolės apimtis: - Įvykus SLA pažeidimui, Paslaugų teikėjas per nustatytą reakcijos laiką eskaluoja Klientui bei Trečiajai šaliai apie SLA nesilaikymo faktą; - Paslaugų teikėjas stebi kiek laiko buvo pažeistas SLA ir eskaluoja Klientui; - Jei Trečiosios šalys sukelia sutrikimą Kliento IT infrastruktūroje ar taikomuosiose programose, Paslaugų teikėjas per su Klientu suderintą laiką atlieka analizę ir kontroliuoja, kad sutrikimus Trečiosios šalys, jei nebuvo susitarta kitaip, pašalintų savo lėšomis įskaitant padarinius po sutrikimų; - Paslaugų teikėjas atlieka komunikaciją su Trečiosiomis šalimis dėl SLA nesilaikymo priežasčių atsiradimo ir jų panaikinimo.
12.	Teikiamos ataskaitos	Kas mėnesį: <ol style="list-style-type: none"> 1. Atliktų paslaugų ataskaita, kurioje nurodyti įvykdymo laikai ir atitikimas turimiems įsipareigojimams; 2. Planuojamų atlikti paslaugų ataskaita; <ul style="list-style-type: none"> - Kas ketvirtį - problemų analizės ataskaita (proaktyvi analizė atliekama vieną kartą per ketvirtį).
13.	Reakcijos laikas	2 darbo valandos (vartotojo informavimas el. paštu apie užregistruotą problemą)

2. Paslaugų lygio susitarimas

2 lentelė

Eil. Nr.	Reikalavimas	Minimali reikšmė
1.	Darbo valandos	Darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val
2.	Reakcijos laikas kritiniams incidentams	2 darbo valandos
3.	Reakcijos laikas kitiems incidentams, kreipiniams	4 darbo valandos
4.	Darbingumo atstatymo laikas kritiniams incidentams	8 darbo valandų

5.	Darbingumo atstatymo laikas kitiems incidentams, kreipiniams	16 darbo valandų
6.	Papildomų paslaugų teikimo terminas	Pagal poreikį sutarties galiojimo laikotarpiu

3. Paslaugos specifikacija paruošiamiesiems priežiūros darbams ir IRT infrastruktūros auditui:

3 lentelė.

Eil. Nr.	Reikalavimas	Minimali reikšmė
1.	PO IT infrastruktūros auditas	<p>Paslaugų tikėjas išanalizuoja esamą informacinių sistemų infrastruktūrą ir atlieka auditą bei parengia šiuos dokumentus:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Programinės įrangos auditas (operacinės sistemos, taikomoji programinė įranga, funkcionalumas (servisai), versijos; b) Informacinės sistemos elementų sąryšiai ir priklausomybės; c) Licencijų valdymas ir būklė; d) LAN/WAN duomenų perdavimo tinklo architektūra, techninė ir programinė įranga, konfigūracija; e) Nuotolinio prisijungimo, tinklų sujungimo loginė architektūra ir konfigūracija.
2.	Paslaugų teikėjas per 3 mėnesius nuo paslaugų teikimo pradžios pateikia Oracle infrastruktūros optimizavimo rekomendacijas	<ul style="list-style-type: none"> - Atlikti PO infrastruktūroje naudojamos programinės įrangos komponentų inventorizaciją ir susisteminti surinktą informaciją; - Atlikti surinktų bei susistemintų duomenų analizę; - Pateikti rekomendacijas infrastruktūros programinės įrangos optimizacijai ir vystymui; - pateikti pagrįstus rekomenduojamus technologinius sprendimus, tenkinančius apibendrintus PO poreikius bei išdėstyti tokiais aspektais: a) Programinės įrangos infrastruktūra, licencijų poreikis, technologiniai sprendimai; b) Rekomendacijos funkcinų aplinkų platforminei konfigūracijai, išdėstymui ir valdymui <p>Teikėjas atlika surinktų bei susistemintų duomenų analizę ir pateikia PO rekomendacijas technologiniams sprendimams „Oracle“ infrastruktūros optimizavimui (trumpalaikiam ir ilgalaikiam laikotarpiui).</p>
3.	Konsultacinės paslaugos licencijavimo klausimais	<p>Visos sutarties metu paslaugų teikėjas teikia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - konsultacines paslaugas Oracle licencijavimo klausimais; - rekomendacijas Oracle licencijavimo optimizavimo klausimais.

4. Paslaugos specifikacija organizacijos valdymo sistemos tobulinimo paslaugai:

4 lentelė.

Eil. Nr.	Reikalavimai paslaugoms	Minimali reikšmė
1.	PO valdymo sistemos analizė ir įvertinimas technologijų įveiklinimo srityje	Per 60 kalendorinių dienų nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo paslaugų tiekėjas atlika esamos PO valdymo sistemos analizę sąsajoje su IT infrastruktūra ir technologijų įveiklinimu – kiek pritaikyta esama struktūra, funkcinis pasiskirstymas, procesai, veiklos valdymo dokumentai, tikslų ir veiklos matavimo sistemos, kompetencijų valdymas apibrėžtiems IT susijusiems siekiams įgyvendinti.
2.	Technologijų valdymas organizacijoje, esamo skaitmenizavimo lygio vertinimas ir pagrindinių galimo e-VVKT organizacijos vystymo kryptių apibrėžimas	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas atlika vertinimą, kaip šiuo metu valdomos technologijos organizacijoje, nustatyti esamą skaitmenizavimo lygį ir pasiūlyti pagrindines tolimesnes vystymo kryptis, įgyvendinant e-VVKT organizacijos siekius.
3.	Įdiegtų ir/ar, diegiamų ar planuojamų diegti technologinių pakeitimų įveiklinimas, adaptuojant vadybinę sistemą organizacijoje.	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas įvertina įdiegtus ir/ar diegiamus technologinius pakeitimus ir pateikti siūlymus adaptuoti vadybinę sistemą organizacijoje, apimant: <ul style="list-style-type: none"> • Procesus; • Darbuotojų kompetenciją; • Organizacinę struktūrą; • Darbo metodus; • Strategiją.
4.	Pokyčių valdymo paslauga (su darbuotojais susijusi pokyčio dalis, taip pat ir galimo pasipriešinimo pokyčiui prevencija ir valdymas)	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas parengia suplanuoto IT pokyčio įgyvendinimo planą, orientuotą į žmonių įtraukimą į pokytį, padedant užtikrinti, kad suplanuotas pokytis bus priimtas darbuotojų ir efektyviau veiks praktikoje. Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas teikia konsultacijas dėl geresnio pokyčio įgyvendinimo, apimant pagalbą formuojant – pokyčio priežastis, komunikacijos planą, mokymų planą, naudų matavimo sistemą ir rodiklius.
5.	Duomenų įveiklinimo vertinimas – IT valdymo ir pažeidžiamumo valdymo srityse	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas atlika vertinimą, kaip laikomasi duomenimis grįstų sprendimų priėmimo principo IT valdymo srityje VVKT, šiuo metu naudojamų matavimo

		parametrų tinkamumą ir pritaikomumą. Turi būti teikiami siūlymai gerinimui.
--	--	---

5. Reikalavimai lokaliaje infrastruktūroje veikiančio elektroninio pašto serverio „Exchange Server 2013“ migravimo paslaugai:
5 lentelė.

Eil. Nr.	Reikalavimas	Minimali reikšmė
1.	Lokaliaje infrastruktūroje veikiančio elektroninio pašto serverio „Exchange Server 2013“ migravimo paslauga	<ul style="list-style-type: none"> - Per 60 kalendorinių dienų nuo sutarties įsigaliojimo paslaugų tiekėjas atlieka el.pašto sistemos migracijos darbus; - Paslaugų tiekėjas paruošia ir su PO suderina funkcionalumo testavimo planą bei scenarijus; - Paslaugų tiekėjas atlieka esamo elektroninio pašto ir tenanto analizę, užfiksuoti ir tinkamai dokumentuoti konfigūracijas; - Paslaugų tiekėjas atlieka esamo elektroninio pašto sprendimo analizę, naujo sprendimo projektavimą, atnaujinimo darbų planavimą, suderinimą; - Paslaugų tiekėjas, esant poreikiui, atnaujina ar pakelia esamos el.pašto sistemos versiją pagal suderintą elektroninio pašto sistemos migravimo paslaugų planą. Paslaugos turi būti atliekamos ne PO darbo metu; - Paslaugų tiekėjas atlieka PO įrenginių (spausdintuvų, skanerių, IT sistemų) analizę, kurie naudoja anonymous relay; - Paslaugų tiekėjas sukurs naują elektroninio pašto sistemos aplinką pagal suderintą elektroninio pašto sistemos migravimo paslaugų planą; - Paslaugų tiekėjas pilnai paruoš naują elektroninio pašto sistemos aplinką sistemos migravimui pagal suderintą elektroninio pašto sistemos migravimo paslaugų planą; - Pagal suderintą migravimo planą paslaugų tiekėjas atliks el. pašto sistemos migravimą dalimis, neįtakojant visos PO el. pašto sistemos veikimo vienu metu; - Paslaugų tiekėjas atliks el. pašto sistemos migraciją pagal suderintą migravimo planą, atliks testavimą pagal funkcionalumo testavimo planą bei scenarijus; - Paslaugų tiekėjas pašalins senąją el.pašto sistemą iš esamos PO IT infrastruktūros; - Suteikęs visas paslaugas, paslaugų tiekėjas dokumentuos, pateiks įdiegtos el.pašto sistemos aprašus bei paruoš instrukcijas PO vartotojams.

6. Paslaugos specifikacija Oracle infrastruktūros priežiūros paslaugai:
6 lentelė.

Eil. Nr.	Reikalavimas	Minimali reikšmė
1.	Reikalavimai Oracle infrastruktūros stebėjimui	<p>Oracle infrastruktūros stebėjimas paslaugų teikėjo bus vykdomas ištisą parą (24/7).</p> <p>Bus pateikta, įdiegta ir sukonfigūruota stebėsenos programinė įranga. Paslaugų teikėjo stebėsenos sistema turi galimybę pasinaudoti PO stebėsenos sistemoje sukaupta informacija.</p> <p>Paslaugų teikėjas periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį, pateikia PO stebėsenos ataskaitas.</p> <p>Paslaugų teikėjas nedelsiant informuoja PO apie informacinių sistemų kritines situacijas, tokias kaip nepakankama laisva erdvė informacijos kaupikliuose, kritiniai failų dydžiai (duomenų bazės, sisteminiai failai) internetinių puslapių, duomenų bazių ar bet kokių kritinių servisų neveikimas ir pan.), kritiniai resursų (CPU, atmintis, tinklo apkrova ir pan.) panaudojimo dydžiai.</p>
2.	Oracle Informacinių sistemų priežiūra (paslaugų teikėjo kasdieniniai darbai)	<ul style="list-style-type: none"> – Kiekvieno prižiūrimo serverio įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė. Prireikus, klaidų įrašų priežasčių panaikinimas. – Archyvavimo darbų ataskaitų stebėjimas, klaidų analizė. Prireikus, klaidų priežasčių panaikinimas bei archyvavimo pakartojimas. – Pasirodančių operacinės sistemos bei prižiūrimų programų (Oracle) pataisymų paketų (angl. patch) sekimas. Operacinės sistemos bei prižiūrimų programų pataisymų paketų įdiegimas. – Pasirodančių operacinės sistemos bei prižiūrimų programų (Oracle) atnaujinimų (angl. critical hotfix) sekimas. Oracle prižiūrimų sistemų būtinų atnaujinimų diegimas. – Laisvos diskinės vietos stebėjimas. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad būtų užtikrinta reikiama laisva diskinė vieta. – Visų reikalingų servisų veikimo stebėjimas. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad būtų užtikrintas reikalingų servisų veikimas. – Operacinių sistemų ir virtualizacijos programinės įrangos priežiūra, pataisymų įdiegimas. – Operatyvus operacinių sistemų ir virtualizacijos avarinių situacijų likvidavimas. – Atliekamas rezervinio kopijavimo procesų inspektavimas. – Operacinių sistemų ir virtualizacijos parametrų keitimai. – Operacinių sistemų ir virtualizacijos programinių gedimų diagnostika ir šalinimas.

		<ul style="list-style-type: none"> – stebėjimo sistemos pranešimų peržiūrėjimas – pastebėtų problemų šalinimas. – „Vapris“ gamybinės duomenų bazės atstatymas į testinę aplinką. Resursų priežiūra, stebėjimas, sutrikimų analizė jeigu sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje (operacijų sistemoje arba DB programinėje platformoje) – pašalinti sutrikimą ir atstatyti prieinamumą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis; – Reguliarus konsultacijų, susijusių su „Vapris“ teikimas.
3.	Oracle duomenų bazių priežiūra ir palaikymas	<ul style="list-style-type: none"> – Analizuoti DB sutrikimus, apie kuriuos praneša PO arba kuriuos nustato pats paslaugų teikėjas (šiuo atveju teikėjas informuoja PO). Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje (operacijų sistemoje arba DB programinėje platformoje) – pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis. – PO pageidaujant, įdiegti reikiamus smulkius atnaujinimus ir pataisymus, pataisančius ir/ar panaikinančius pažeidžiamumą tarnybinių stočių operacinėse sistemose ir/ar sisteminėje programinėje įrangoje (smulkus atnaujinimas ir/ar pakeitimas – kai atnaujinimo ir/ar pataisymo diegimas trunka iki 4 val. arba diegiant atnaujinimą ir/ar pataisymą nereikia papildomai diegti kitų susietų atnaujinimų ir/ar pataisymų). Atnaujinimai ir pataisymai taip pat gali būti diegiami, jeigu tai būtina sistemų veikimo sutrikimui pašalinti, tačiau toks diegimas irgi turi būti patvirtintas PO. – Analizuoti PO rezervinio kopijavimo procesų techninius žurnalus, įvertinant, ar rezervinis aplinkų kopijavimas atitinka nustatytas procedūras, ir inicijuoti nustatytų problemų ar netikslumų sprendimą/ištaisymą. – Rezervinis kopijavimas ir duomenų atkūrimas iš rezervinės duomenų kopijos – Stebėti gamybinių aplinkų sisteminius žurnalus ir būtinus parametrus bei atlikti proaktyvius veiksmus (tokius, kaip „tablespace“ valdymas, laikinų duomenų šalinimas), siekiant išvengti sistemos veikimo sutrikimų, bei iš anksto informuoti PO, kai Teikėjas įžvelgia galimą resursų trūkumą arba pokyčio poreikį. – Atnaujinti sistemos modulių administratoriaus vadovus, kad dokumentai visiškai atitiktų galimus administratoriaus veiksmus, atliekant standartinę priežiūrą ir veikimo atkūrimą. Jeigu paslaugų teikėjas atlieka bet kokią administravimo veiksmą, kuris yra

		<p>neaprašytas sistemos administravimo vadovuose, teikėjas privalo atnaujinti susijusius vadovus, detaliai aprašydamas minėtą veiksmą, ir suderinti atnaujintą dokumentą su PO. Esant poreikiui, teikėjas privalės sukurti naują sistemos administravimo vadovą.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pradėdamas teikti paslaugas, paslaugų teikėjas atnaujina sistemos architektūros dokumentą. Visu paslaugų teikimo laikotarpiu, atlikus bet kuriuos infrastruktūros pokyčius, paslaugų teikėjas nuolat atnaujina dokumentaciją. – Paslaugų teikėjas paruošia ir teikia PO per praėjusį mėnesį teikėjo įvykdytų darbų (atskirai nurodant darbus, įvykdytus teikiant paslaugas), padarytų pakeitimų ir įdiegtų atnaujinimų, įvykusių ir išspręstų incidentų ataskaitą (nurodant: 1. Kiek laiko sugaišta atliekant darbus ir sprendžiant incidentus; 2. Kokios sutrikimų priežastys; 3. Kokius vienareikšmiškus ir galimai mažiausiai sąnaudų reikalaujančius veiksmus PO galėtų atlikti ateityje, kad įsitikintų, jog sistema yra pasiekiamas/nepasiekiamas dėl šio konkretaus sutrikimo, o atliktų veiksmų rezultatas padėtų identifikuoti, ar sutrikimas turi būti šalinamas paslaugų teikėjo ar trečiųjų šalių).
4.	Kritinių incidentų sprendimas	<p>Kritinių incidentų sprendimas apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kritinės infrastruktūros labai skubių, didelę įtaką veiklai darančių incidentų sprendimą pagal numatytą reakcijos laiką; – Kritinės infrastruktūros funkcionalumo atstatymą per numatytą funkcionalumo atstatymo laiką; – Konsultacijas telefonu, sutrikimų šalinimus nuotoliniu būdu arba įrangos eksploatacijos vietoje; – Dokumentacijos po kritinio incidento atnaujinimo darbus.

7. Paslaugos specifikacija informacinių sistemų infrastruktūros priežiūros paslaugai:
7 lentelė.

Eil. Nr.	Reikalavimas	Minimali reikšmė
1.	Operacinių sistemų/virtualizacijos priežiūra	<ul style="list-style-type: none"> - Operacinių sistemų/virtualizacijos programinės įrangos priežiūra, pataisymų įdiegimas ir IP adresų konfigūravimas; - Operatyvus operacinių sistemų/virtualizacijos platformų incidentų ir problemų sprendimas, veikimo atstatymas įvykus gedimui;

		<ul style="list-style-type: none"> - Operacinių sistemų/virtualizacijos platformų konfigūracijos keitimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Operacinių sistemų/virtualizacijos platformų pataisymų diegimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Operacinių sistemų/virtualizacijos platformų saugumo lygio patikrinimas; - Įvykių žurnalų ir sistemos darbo ataskaitų nagrinėjimas; - Rezervinio kopijavimo procesų inspektavimas; - Stebėjimo sistemos pranešimų peržiūrėjimas; - Rekomendacijos procesų optimizavimui, prioritetų nustatymui, siekiant optimalios sistemų greitaveikos bei maksimalaus našumo; - Administratoriaus slaptažodžių pakeitimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja.
2.	Rezervinio kopijavimo paslauga	<ul style="list-style-type: none"> - Atsarginio duomenų kopijavimo proceso užtikrinimas, informacijos atkūrimas iš rezervinių kopijų po incidento. Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje– pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis. - Rezervinio duomenų kopijavimo procesų techninių žurnalų patikra ir vertinimas ar kopijavimo procesas atitinka nustatytas procedūras, nustatytų problemų taisymas. Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje– pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis.
3.	Microsoft sistemų priežiūros paslaugų apimtis:	<ul style="list-style-type: none"> - Analizuoti informacinių sistemų, veikiančių Microsoft programinės įrangos pagrindu sutrikimus. Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje– pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis; - Reikiamų Microsoft programinės įrangos atnaujinimų ir pataisymų diegimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Konsultavimas Microsoft programinės įrangos klausimais, rekomendacijos ir konsultacijos IS sutrikimų prevencijos, optimizavimo, funkcionalumo atkūrimo ar išplėtimo klausimais. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Microsoft 365 debesijos paslaugų (planas E3) valdymas. Paslaugų konfigūravimas, sistemos sutrikimų paieška ir jų taisymas inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja. - El. pašto sistemos (Microsoft Exchange 2013) veikimo stebėjimas. Sistemos konfigūravimas, sistemos sutrikimų paieška ir jų taisymas

		<p>inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Active Directory vartotojų ir grupių administravimas, tai yra sukūrimas, šalinimas, išjungimas, teisių keitimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja.
4.	Aktyvios kompiuterių tinklo įrangos (ugniasienių, šakotuvų, belaidžių prieigos taškų) priežiūros darbai	<ul style="list-style-type: none"> - Aktyvių kompiuterių tinklo įrangos darbingumo stebėjimas; - Incidentų ir problemų sprendimas, veikimo atstatymas įvykus gedimui; - Konfigūracijos keitimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Pataisymų diegimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Dubliuotos tinklo įrangos, veikiančios „aukšto patikimumo“ režimu, testavimas; - Ugniasienių prieigos kontrolės sąrašų, maršrutizavimo lentelių, IP adresų ir jų transliavimo pakeitimai; - Tinklo saugumo lygio patikrinimas; - Tinklo įrangos gamintojo programinės įrangos atnaujinimas (jeigu buvo gamintojo pateiktas); - Ugniasienių įvykių žurnalų patikrinimai; - Stebėjimo sistemos pranešimų peržiūrėjimas; - Rekomendacijos tinklo ir informacinių sistemų infrastruktūros saugumo pagerinimui

8. Paslaugos specifikacija informacinių sistemų infrastruktūros stebėjimo sistemai:

8 lentelė.

Eil. Nr.	Reikalavimas	Minimali reikšmė
1.	Reikalavimai paslaugos įvedimui	<p>Per 2 savaites nuo sutarties įsigaliojimo suderintas stebimų parametrų sąrašas.</p> <p>Įdiegta sistema per 1 mėnesį nuo sutarties įsigaliojimo dienos.</p>
2.	Reikalavimai kritinės informacinių sistemų infrastruktūros stebėjimui	<p>Informacinių sistemų infrastruktūros stebėjimas vykdomas ištisą parą (24/7).</p> <p>Pateikta, įdiegta ir sukonfigūruota stebėsenos programinė įranga.</p> <p>Paslaugų teikėjo stebėsenos sistema turi galimybę pasinaudoti PO stebėsenos sistemoje sukaupta informacija.</p> <p>Paslaugų teikėjas periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį, pateikia PO stebėsenos ataskaitas.</p> <p>Paslaugų teikėjas nedelsiant informuoja PO apie informacinių sistemų kritines situacijas, tokias kaip nepakankama laisva erdvė informacijos kaupikliuose, kritiniai failų dydžiai (duomenų bazės, sisteminiai failai) internetinių puslapių, duomenų bazių ar bet kokių kritinių servisų neveikimas ir pan.), kritiniai resursų (CPU, atmintis, tinklo apkrova ir pan.) panaudojimo dydžiai.</p>
3.	Reikalavimai stebėsenos programinės įrangos funkcionalumui	<p>Stebėsenos programinė įranga turi fiksuoti konfigūruojamus įvykius bei duomenis iš šių duomenų šaltinių:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standartinės ICMP užklauskos (PING); - Visi SNMP protokolu veikiantys duomenų šaltiniai; - Atsako į parengta HTTP užklauską formatas bei trukmė;

		<ul style="list-style-type: none"> - Windows System ir Application žurnalai; - HP Systems Insight Manager įvykiai; - WMI; - Windows Performance Monitor skaitliukai (taip pat ir trečiųjų šalių programų); - IPMI įrenginiai. <p>Programinė įranga turi būti pajėgi serveriuose stebėti šiuos arba daugiau parametrų:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visa/laisva erdvė megabaitais tam tikrame diske; - Tam tikro failo tapatumo patikrinimas(kontrolinė suma); - Vidutinis disko skaitymo eilės ilgis; - Vidutinis disko rašymo eilės ilgis; - Perskaitytu iš disko baitu skaičius per sekundę; - Įrašytų į diską skaičius per sekundę; - Visa/laisva atmintis; - Serverio statusas (aktyvus/neaktyvus); - Serverio aktyvios būsenos trukmę (val.); - Procesų/gijų skaičius; - Procesoriaus apkrova. <p>Programinė įranga turi būti pajėgi automatiškai reaguoti į įrangos siunčiamus aliarmo pranešimus (SNMP traps), priklausomai nuo suderintos politikos atitinkamai užregistruojant incidentą paslaugų teikėjui.</p> <p>Programinė įranga turi palaikyti automatinį įrenginių tinkle identifikavimą (discovery).</p> <p>Programinė įranga turi palaikyti hierarchinį metrikų duomenų konsolidavimą (pvz., komponentai->serveriai-> paslaugos), kad būtų galima stebėti kompleksinių paslaugų būklę.</p>
--	--	---

9. Papildomos konsultacinės paslaugos – ne daugiau kaip 200 val. (orientacinis kiekis metams, bus perkama tik pagal PO poreikį):
9 lentelė.

Eil. Nr.	Reikalavimas	Minimali reikšmė
1.	Kritinių incidentų sprendimas ne darbo valandomis	<p>Kritinių incidentų sprendimas apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kritinės infrastruktūros labai skubių, didelę įtaką veiklai darančių incidentų sprendimą pagal numatytą reakcijos laiką; - Kritinės infrastruktūros funkcionalumo atstatymą per numatytą funkcionalumo atstatymo laiką; - Konsultacijas telefonu, sutrikimų šalinimus nuotoliniu būdu arba įrangos eksploatacijos vietoje; - Dokumentacijos po kritinio incidento atnaujinimo darbus.

2.	Konsultacinės paslaugos	<p>Konsultacinės paslaugos apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsultacijas naujų tarnybinių stočių diegimo, konfigūravimo, migravimo klausimais; - Tarnybinių stočių migravimo iš fizinės į virtualią aplinką darbus; - Operacinių sistemų ir duomenų bazių valdymo sistemų naujausių pakeitimų, pakeitimų rinkinių bei pataisų įvertinimą bei esant poreikiui migravimo į aukštesnę sistemos versiją darbus; - Infrastruktūros konsolidavimo bei centralizavimo darbus; - Informacinių sistemų analizės, projektavimo, diegimo ir migravimo darbus; - Rekomendacijas ir darbus, apimant bet neapsiribojant: <ul style="list-style-type: none"> • Prieinamumo ir našumo gerinimu; • Ekonomiškumo bei aplinkosauginių aspektų gerinimu; • Ekspertines konsultacijas virtualizacijos aplinkos optimizavimui ir gerinimui; • Active Directory tarnybos optimizavimui ir gerinimui; • El. pašto sistemos optimizavimu ir gerinimu; • Duomenų bazių infrastruktūros optimizavimu ir tikrinimu; • Licencijavimo optimizavimui.
----	-------------------------	--

UŽSAKOVAS
Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba
prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos
ministerijos

Viršininkas
Gytis Andrulionis

(pasirašyta el. parašu)

VYKDYTOJAS
UAB „Novian technologies“

Generalinis direktorius
Gytis Umantas

(pasirašyta el. parašu)

SUTARTIES KAINA

Paslaugos pavadinimas	Paslaugos teikimo apimtis	Paslaugos kaina 1 mėn./ 1 val. (Eur be PVM)	Paslaugos kaina 1 mėn. / 1 val. (Eur su PVM)
Užsakovo informacinių technologijų infrastruktūros priežiūros paslaugos	12 mėn.	2210,00 / 1 mėn. 26 520,00 / 12 mėn.	2 674,10 / 1 mėn. 32 089,20 / 12 mėn.
Papildomos konsultacinės paslaugos (Sutarties priedo Nr. 1 priedo 9 lentelėje nurodytos paslaugos)	Maksimalus kiekis - 200 val.	40,00	48,40

Maksimali Sutarties kaina – 40 000,00 (keturiasdešimt tūkstančių 00 centų) Eur su PVM.

UŽSAKOVAS
Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba
prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos
ministerijos

Viršininkas
Gytis Andrulionis

(pasirašyta el. parašu)

VYKDYTOJAS
UAB „Novian Technologies“

Generalinis direktorius
Gytis Umantas

(pasirašyta el. parašu)