

## PASLAUGŲ SUTARTIS

2023 m. sausio 11 d. Nr. PS2 (4.24)-1  
Klaipėda

**Viešoji įstaiga „Klaipėdos šventės“**, kodas 141910112, atstovaujama direktorės Eglės Šulskės, veikiančios pagal įstaigos įstatus, (toliau – Perkančioji organizacija) ir

**Gintas Venckevičius**, veikiantis pagal individualios veiklos vykdymo pažymą Nr.187749 (toliau – Paslaugų teikėjas),

kartu šioje sutartyje vadinami „šalimis“, o kiekvienas atskirai „šalimi“, sudarė šią sutartį.

### I. SUTARTIES DALYKAS IR PRIEVOLIŲ ĮVYKDYMO TERMINAS

1.1. Sutarties dalykas yra kompiuterinės įrangos ir informacinių technologinių sistemų (IT) priežiūros ir aptarnavimo paslaugų (toliau – paslaugos) atlikimas pagal pridedamą specifikaciją (šios sutarties priedas)

1.2. Paslaugų teikimo pradžia – sutarties įsigaliojimo diena ir pabaiga – 2023 m. gruodžio 31 d.

### II. SUTARTIES KAINA IR MOKĖJIMO SĄLYGOS

2.1. Maksimali sutarties kaina yra 4320,00 eurų (keturi tūkstančiai trys šimtai dvidešimt eurų ir 00 ct).

2.2. Sutartyje nustatomas fiksuotas paslaugų įkainis (mėnesinis mokestis), kuris yra 360,00 Eur (trys šimtai šešiasdešimt eurų ir 00 ct).

2.3. Į sutarties kainą įskaitomi visi mokesčiai, rinkliavos bei visos kitos išlaidos, susijusios su sutarties vykdymu.

2.4. Sutarties kaina per visą sutarties galiojimo laiką yra pastovi ir negali būti keičiama.

2.5. Atsiskaitymas už faktiškai tinkamai ir laiku atliktas paslaugas bus atliekamas kas ketvirtį fiksuotu įkainiu, kuris yra 360,00 Eur (trys šimtai šešiasdešimt eurų ir 00 ct) ne vėliau kaip per 15 kalendorinių dienų po atliktų paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo ir sąskaitos faktūros gavimo dienos.

2.6. Paslaugų teikėjo sąskaitos apmokėti turi būti pateikiamos Perkančiajai organizacijai tik elektroniniu būdu:

2.6.1. naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis (pasiekiama adresu [www.esaskaita.eu](http://www.esaskaita.eu));

2.6.2. elektroninės sąskaitos faktūros, atitinkančios Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą, kurio nuoroda paskelbta 2017 m. spalio 16 d. Komisijos įgyvendinimo sprendime (ES) 2017/1870 Dėl nuorodos į Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą ir sintaksių sąrašo paskelbimo pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/55/ES (OL 2017 L 266, p. 19), gali būti teikiamos Paslaugų teikėjo pasirinktomis elektroninėmis priemonėmis.

2.7. Perkančioji organizacija elektronines sąskaitas faktūras priima ir apdoroja naudodamasis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis, išskyrus Viešųjų pirkimų įstatymo 22 straipsnio 12 dalyje nustatytus atvejus. Elektroninė sąskaita faktūra suprantama kaip sąskaita faktūra, išrašyta, perduota ir gauta tokiu elektroniniu formatu, kuris sudaro galimybę ją apdoroti automatinio ir elektroniniu būdu.

### III. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

3.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:

3.1.1. teikti paslaugas pagal sutartį už sutarties kainą, savo rizika bei sąskaita, kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai, įskaitant, bet neapsiribojant, paslaugų teikimą pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudodamas visus reikiamus įgūdžius, žinias;

3.1.2. nedelsiant raštu informuoti Perkančiąją organizaciją apie bet kurias aplinkybes, trukdančias ar galinčias sutrukdyti vykdyti paslaugų teikimą tinkamai ir laiku;

3.1.3. derinti paslaugų atlikimo veiksmus su Perkančiąja organizacija ir ištaisyti nurodytus trūkumus (jeigu tokių būtų) pagal Perkančiosios organizacijos pateiktas pastabas ir pasiūlymus savo sąskaitą;

3.1.4. Perkančiajai organizacijai paprašius informuoti apie paslaugų vykdymo eigą ir pateikti prašomą su paslaugų vykdymu susijusią informaciją;

3.1.5. laikytis teisės aktų nuostatų bei užtikrinti tiesioginių nuostolių atlyginimą dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo;

3.1.6. pateikti kas ketvirtį perkančiajai organizacijai pasirašytą paslaugų perdavimo-priėmimo aktą ir sąskaitą faktūrą informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis;

3.1.7. paslaugų teikimo metu gautus asmens duomenis tvarkyti ir atlikti asmens duomenų tvarkymo veiksmus (rinkimą, saugojimą, naudojimą teikimą, naikinimą ir kitus būtinus šiai sutarčiai vykdyti veiksmus) laikantis 2016 m. balandžio 27 d. 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 (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), LR asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių duomenų apsaugą, nuostatų ir tik šios sutarties vykdymo tikslu. Nedaryti asmens duomenų kopijų ir neplatinti.

Užtikrinti kompiuterinės įrangos, kurioje saugomi ir tvarkomi asmens duomenys, apsaugą nuo kenksmingos programinės įrangos (antivirusinių programų įdiegimas, atnaujinimas ir pan.);

3.1.8. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose;

3.2. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad jis gerai numatė ir įvertino šios sutarties techninėje specifikacijoje nurodytas paslaugas, kurias reikės atlikti. Jeigu šios sutarties tinkamam įvykdymui yra būtina atlikti tam tikras paslaugas, tačiau paslaugų teikėjas jų nenumatė ir neįskaičiavo į bendrą paslaugų kainą, tai Paslaugų teikėjas šias paslaugas įsipareigoja atlikti savo sąskaita.

3.3. Paslaugų teikėjas turi teisę:

3.3.1. gauti apmokėjimą už tinkamai, laiku ir kokybiškai suteiktas paslaugas;

3.3.2. turi ir kitas šios sutarties bei Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

3.4. Perkančioji organizacija įsipareigoja:

3.4.1. visapusiškai bendradarbiauti su Paslaugų teikėju, t.y. pateikti informaciją ir / ar dokumentus, atsakymus į jo paklausimus ir atlikti kitus Paslaugų teikėjo prašomus veiksmus, reikalingus sutarčiai įgyvendinti;

3.4.2. priimti ir pasirašyti tinkamai ir laiku suteiktų paslaugų perdavimo-priėmimo aktą;

3.4.3. sutartyje nustatyta tvarka ir terminais apmokėti už suteiktas paslaugas.

3.5. Perkančioji organizacija turi teisę:

3.5.1. pareikšti pastabas dėl netinkamo paslaugų teikimo;

3.5.2. gauti informaciją apie paslaugų teikimo eigą, kontroliuoti Paslaugų teikėjo veiklą, susijusią su sutartyje numatytų paslaugų teikimu;

3.5.3. nepriimti netinkamai suteiktų paslaugų;

3.5.4. turi ir kitas šios sutarties ir Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

#### **IV. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ IR SANKCIJOS**

4.1. Šalys atsako už tai, kad sutartyje nustatyti įsipareigojimai būtų vykdomi tinkamai ir laiku pagal sutartį ir laikantis Lietuvos Respublikos įstatymų.

4.2. Perkančioji organizacija neatlikusi apmokėjimo nustatytais terminais, Paslaugų teikėjui pareikalavus, moka Paslaugų teikėjui 0,02 proc. dydžio delspinigius nuo laiku neapmokėtos sumos už kiekvieną pavėluotą darbo dieną.

4.3. Perkančiajai organizacijai turint pagrįstų pretenzijų dėl Paslaugų teikėjo sutartimi prisiimtų įsipareigojimų nevykdymo, netinkamo vykdymo ar paslaugų kokybės, vėlavimo pateikia raštišką pretenziją ir nustato 10 procentų sutarties kainos dydžio baudą. Baudos dydis išskaitomas iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumos. Baudos dydis gali būti mažinamas, atsižvelgiant į objektyvias priežastis, lėmusias paslaugų suteikimo ne pilnumą ir netinkamumą (nekokybiškumą).

4.4. Nuostolius, susidariusius dėl sutartimi prisiimtų įsipareigojimų nevykdymo arba netinkamo vykdymo, atlygina kitai šaliai kaltoji sutarties šalis.

## V. NENUGALIMOS JĖGOS (FORCE MAJEURE) APLINKYBĖS

5.1. Jeigu bet kuri iš šalių įrodo, kad įsipareigojimų neįvykdė dėl nenugalimos jėgos, valstybės veiksmų, trečiojo asmens veiksmų, šalis gali būti pilnai ar iš dalies atleidžiama nuo atsakomybės. Nenugalima jėga, valstybės veiksmai ir trečiojo asmens veiksmai apibrėžiami atitinkamai:

1. nenugalima jėga yra neišvengiamos ir įsipareigojimų įvykdyti ar tinkamai juos įvykdyti negalinčios šalies nekontroliuojamos bei nepašalinamos aplinkybės, kurios nebuvo ir negalėjo būti numatytos. Jei kuri nors sutarties šalis mano, kad atsirado nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės, dėl kurių ji negali vykdyti savo įsipareigojimų, ji nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 3 dienas, informuoja apie tai kitą šalį, pranešdama aplinkybių pobūdį, galimą trukmę ir tikėtiną poveikį. Nenugalimos jėgos aplinkybės suprantamos turi būti patvirtintos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996-07-15 nutarimo Nr. 840 ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997-03-13 nutarimo Nr. 222 ar juos pakeičiančių teisės aktų nustatyta tvarka.

2. valstybės veiksmai – tai privalomi ir nenumatyti valstybės institucijų veiksmai (aktai), dėl kurių įvykdyti įsipareigojimus ar įvykdyti juos tinkamai neįmanoma ir kurių šalys neturėjo teisės ginčyti;

3. trečiojo asmens veikla – tai asmens, už kurį nei viena iš šalių neatsako, veiksmai (veikimas, neveikimas), dėl kurių atsirado nuostolių.

## VI. SUTARTIES NUTRAUKIMAS

6.1. Sutarties šalys turi teisę nutraukti sutartį abipusiu raštišku susitarimu,

6.2. Perkančioji organizacija turi teisę įspėjusi raštu prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų vienašališkai, nesikreipdama į teisimą, nutraukti sutartį ir pareikalauti iš Paslaugų teikėjo atlyginti Perkančiosios organizacijos patirtus nuostolius, jeigu:

1) Paslaugų teikėjas per pagrįstai nustatytą laikotarpį neįvykdo Perkančiosios organizacijos nurodymo ištaisyti netinkamai įvykdytus įsipareigojimus, neužtikrina paslaugų kokybės ar nevykdo kitų sutarties sąlygų;

2) Viešųjų pirkimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nurodytais atvejais.

6.3. Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti, pranešęs apie tai sutartį prieš raštu prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų terminą, kai Perkančioji organizacija nevykdo ar netinkamai vykdo savo sutartinius įsipareigojimus ir toks nevykdymas ar netinkamas vykdymas yra esminis sutarties sąlygų pažeidimas.

6.4. Šalys neturi teisės vienašališkai nutraukti sutartį nesant pagrindo, nurodyto sutartyje arba Lietuvos Respublikos teisės aktuose. Be pagrindo nutraukus sutartį, šalys privalo sumokėti 10 procentų dydžio baudą nuo pradinės sutarties vertės.

6.5. Kiekviena šalis turi teisę nutraukti sutartį, jei kita šalis padaro esminį sutarties pažeidimą.

6.6. Šalys susitaria, kad esminiu sutarties pažeidimu bus laikoma:

6.6.1. pažeidimas, atitinkantis Civilinio kodekso 6.217 straipsnio 2 dalies kriterijus, nepaisant to, kad tokie nebuvo apibrėžti sutartyje;

6.6.2. pažeidimas, kai Paslaugų teikėjas raštiškai įspėtas, be objektyvių priežasčių vilkina paslaugų suteikimą, neužtikrina paslaugų kokybės, ar pažeidžia nustatytus prievolių vykdymo terminus.

6.5. Šalims nutraukus sutartį, Paslaugų teikėjas privalo perduoti iki sutarties nutraukimo datos suteiktas paslaugas, šalims pasirašant priėmimo-perdavimo aktą. Perkančioji organizacija privalo apmokėti už suteiktas paslaugas, iš mokėtinų sumų išskaičiuojant netesybas ir nuostolius, jeigu sutartis nutraukiama dėl Paslaugų teikėjo kaltės.

**6.7. Sutarties stabdymas.** Esant ekstremaliai situacijai dėl ligos epidemijos, pandemijos (tokios, kaip COVID-19 ir pan.) ir (ar) su tuo susijusių teisės aktais įvestų sąlygų ir (ar) kitų, su ekstremalia situacija susijusių, tačiau iš anksto nežinomų ir negalimų numatyti aplinkybių, kurių joks patyręs Paslaugų teikėjas nebūtų galėjęs tikėtis ar kitų aplinkybių, kurios nebuvo žinomos pirkimo vykdymo metu ir su kuriomis susidurtų bet kuris Paslaugų teikėjas, sutartis tampa objektyviai nebegalima vykdyti ir Paslaugų teikėjas pateikia Perkančiajai organizacijai dokumentus, pagrindžiančius aplinkybes už visą laikotarpį, dėl kurių Paslaugų teikėjas nebegali vykdyti prievolių. Perkančioji organizacija, įvertinusi pateiktus pagrindžiančius dokumentus, priima sprendimą dėl sutarties stabdymo.

## **VII. SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS**

7.1. Sutarties sąlygos galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Lietuvos Respublikos Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnyje nustatyti principai ir tikslai bei tokius sutarties sąlygų pakeitimus, kurie atitinka Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio nuostatas.

7.2. Jei šalyje bus įvestas karantinas ar sugriežtintos valstybės lygio ekstremalios situacijos sąlygos, Perkančioji organizacija galės atsisakyti tos dalies paslaugų, kurių atžvilgiu bus taikomi įvesti valstybės lygio ekstremalios situacijos sugriežtinimai, karantino sąlygos. Atsisakius dalies paslaugų, atitinkamai sumažinama bendra paslaugų kaina, iš jos atimant atsisakomų paslaugų kainas. Sutarties sąlygų keitimas įforminamas sutarties šalių atstovų pasirašomu papildomu susitarimu, kuris tampa neatsiejama sutarties dalimi.

7.3. Sutarties sąlygų keitimu nebus laikomas sutarties sąlygų koregavimas, kai taisomos sutarties nuostatos, kurios prieštarauja imperatyviems teisės aktų reikalavimams, atliekami techninio pobūdžio sutarties pakeitimai, keičiant sutarties šalių rekvizitus, taisant klaidas ir kontaktinių (atsakingų) asmenų duomenys.

## **VIII. BAIGIAMOSIOS SUTARTIES SĄLYGOS**

8.1. Ši sutartis įsigalioja nuo pasirašymo dienos ir galioja iki 2024-01-11.

8.2. Visi sutarties pakeitimai ir papildymai tiek esminių, tiek neesminių sutarties sąlygų turi būti įforminami raštu ir pasirašomi abiejų šalių ar tinkamai šalių įgaliotų atstovų.

8.3. Sutarties galiojimo pabaiga neatleidžia sutarties šalių nuo tinkamo sutartinių įsipareigojimų pagal sutartį įvykdymo.

8.4. Šalys susitaria, kad viešojo pirkimo metu sužinota informacija apie kitą šalį ir sutarties sąlygas yra konfidenciali informacija, kuri laikoma paslapyje, išskyrus tuos atvejus, kai šios informacijos gali būti reikalaujama įstatymų nustatyta tvarka ar ji jau yra viešai žinoma, bet ne dėl atitinkamos šalies neteisėto atleidimo, arba yra gaunamas išankstinis rašytinis kitos šalies sutikimas. Šalys įsipareigoja naudoti tik šios sutarties vykdymo tikslu, neatskleisti ir saugoti visą šios sutarties galiojimo metu patekusią jų žinion konfidencialią informaciją. Šis įsipareigojimas galioja neterminuotam laikui, t.y. ir pasibaigus šiai sutarčiai.

8.5. Nė viena šalis neturi teisės perleisti visų arba dalies teisių ir pareigų pagal šią sutartį jokiai trečiajai šaliai be išankstinio raštiško kitos šalies sutikimo.

8.6. Visi šalių pranešimai, prašymai, reikalavimai, pretenzijos, sutikimai, susiję su šia sutartimi, turi būti sudaromi raštu ir siunčiami el. paštu arba įteikiami pasirašytinai, nurodytais adresais šios sutarties rekvizituose. Elektroniniu paštu siunčiami pranešimai yra laikomi gautais tą dieną, kada jie yra išsiųsti, o paštu – kada jie yra įteikti adresatui.

8.7. Jei pasikeičia šalies adresas ir / ar kiti duomenys, tokia šalis turi nedelsiant apie tai informuoti kitą šalį. Jei šaliai nepavyksta laikytis šių reikalavimų, ji neturi teisės į pretenziją ar atsiliepimą, jei kitos šalies veiksmai, atlikti remiantis paskutiniaisiais žinomais jai duomenimis, prieštarauja sutarties sąlygoms arba ji negavo jokio pranešimo, išsiųsto pagal tuos duomenis.

8.8. Ginčai ir šalių nesutarimai, kilę dėl sutarties sąlygų nevykdymo ir netinkamo įvykdymo, yra sprendžiami derybų būdu. Ginčų neišsprendus derybomis, jie Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka teisme.

8.9. Paslaugų gavėjas laimėjusio Paslaugų teikėjo pasiūlymą, sudarytą sutartį, sutarties pakeitimus, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas prieštarautų informacijos ir duomenų apsaugą reguliuojantiems teisės aktams arba visuomenės interesams, pažeistų teisėtus konkretaus tiekėjo komercinius interesus arba turėtų neigiamą poveikį tiekėjų konkurencijai, ne vėliau kaip per 15 dienų nuo sutarties sudarymo ar sutarties pakeitimo, bet ne vėliau kaip iki pirmojo mokėjimo pagal ją pradžios Viešųjų pirkimų tarnybos nustatyta tvarka paskelbia Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje (CVP IS).

8.10. Ši sutartis sudaryta 2 (dviem) egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią, po vieną kiekvienai šaliai.

8.11. Asmuo atsakingas už sutarties vykdymą ir kontrolę, sutarties ir pakeitimų paskelbimą – Vaida Urbonavičienė, viešųjų pirkimų ir biuro koordinatore, mob. 8 616 03 317, el. paštas [vaida@jurossvente.lt](mailto:vaida@jurossvente.lt)

8.12. Sutarties priedai – Techninė specifikacija, paslaugų perdavimo ir priėmimo aktai.

## IX. ŠALIŲ REKVIZITAI IR PARAŠAI

Perkančioji organizacija

Viešoji įstaiga „Klaipėdos šventės“  
Turgaus g. 22-8, 91249 Klaipėda  
Tel. (8 46) 40 03 00  
Kodas 141910112  
PVM kodas LT419101113  
A. s. LT34 7300 0100 0233 2003  
El. p. [info@jurossvente.lt](mailto:info@jurossvente.lt)

Direktorė Eglė Šulskė



Paslaugų teikėjas

Gintas Venckevičius  
Pietinė g. 13-37, Klaipėda  
Mob. 8 614 06 336  
Kodas 37505180401  
A. s. LT12 4010 0423 0010 1899  
El. p. [admin@megasy.com](mailto:admin@megasy.com)

Gintas Venckevičius



**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA  
KOMPIUTERINĖS ĮRANGOS IR IT SISTEMŲ APTARNAVIMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ  
PIRKIMUI**

**1. PERKAMŲ PASLAUGŲ APRAŠYMAS**

- 1.1. Perkamos paslaugos (toliau – Paslaugos) suprantamos kaip:
  - 1.1.1. Kompiuterinės įrangos (įskaitant ir joje suinstaliuotą programinę įrangą, IT sistemų priežiūrą:
    - 1.1.1.1. Kompiuterizuotų darbo vietų priežiūra;
    - 1.1.1.2. Tarnybinių stočių (serverių, duomenų saugyklų) priežiūra;
    - 1.1.1.3. IT sistemų priežiūra;
    - 1.1.1.4. Tinklo įrangos priežiūra:
      - 1.1.1.4.1. Tinklinės aktyvinės įrangos priežiūra;
      - 1.1.1.4.2. Vietinių kompiuterių tinklų pasyviosios įrangos priežiūra, išplėtimas, įrengiant aktyviąją ir pasyviąją dalis (kabeliai, kompiuterinės rozetės, komutavimo kabeliai, šakotuvai, komutatoriai);
      - 1.1.1.4.3. Tinklinių daugiafunkcinių įrenginių ir spausdintuvų priežiūra (įskaitant tonerių keitimo paslaugą);
  - 1.1.2. Nepertraukiamų maitinimo šaltinių priežiūra;
  - 1.1.3. Konsultavimas IT sistemų diegimo, priežiūros ir vystymo klausimais;
  - 1.1.4. Naudojamos įrangos optimizavimo vertinimas;
  - 1.1.5. Duomenų saugumo ir archyvavimo vystymas ir tobulinimas;
- 1.2. Kompiuterinės ir kitos įrangos, kurios priežiūra turi būti atliekama, kiekiai nedidinant paslaugų kainos gali keistis iki 15 proc.

**2. PASLAUGŲ TIKSLAI**

- 2.1. Paslaugų tikslai yra:
  - 2.1.1. užtikrinti viešosios įstaigos „Klaipėdos šventės“ (toliau – Perkančioji organizacija) techninės ir programinės įrangos korektišką funkcionavimą, toje įrangoje laikomos informacijos saugumą ir prieinamumą;
  - 2.1.2. užtikrinti greitą reagavimą į gedimo incidentus, savalaikį darbingumo atstatymą, lankstumą ir problemų prevenciją.

**3. PASLAUGŲ OBJEKTAS**

- 3.1. Šiuo metu Perkančioji organizacija naudoja tokią techninę ir standartinę programinę įrangą / techninės ir standartinės programinės įrangos techninę priežiūrą perkama šiems kiekiams:
  - 3.1.1. Kompiuterizuotos darbo vietos, kuriose įdiegta įvairių versijų Microsoft Windows operacinė sistema, Microsoft Office biuro programų paketai, kita biuruose naudojama programinė įranga – 16 vnt.:
    - Stacionarus kompiuteris – 7 vnt.
    - Nešiojamas kompiuteris – 9 vnt.
  - 3.1.2. Fizinės tarnybinės darbo stotys (serveriai, duomenų saugyklos) – 3 vnt.:
    - Tinklinė duomenų saugykla – 2 vnt.;
    - Programinė įranga:
      - VMware;
      - Windows server;
      - Backup;
      - IIS Server;
      - UPS.
  - 3.1.3. Tinklinė aktyvioji įranga – 5 vnt.:
    - Šakotuvai – 1 vnt.;
    - Maršrutizatoriai – 1 vnt.;
    - WiFi AP – 3 vnt.;

- 3.1.4. Tinkliniai multifunkciniai įrenginiai – 1 vnt.:  
Samsung – 1 vnt.;
- 3.1.5. Nepertraukiamo maitinimo šaltiniai – 7 vnt.:
- 3.1.6. Tinklinė pasyvioji įranga:  
Kompiuterinis LAN tinklas Turgaus g. 22-8, Klaipėda.
- 3.2. IT sistemų sąvoka ir perkančiosios organizacijos IT sistemų aprašymas:
  - 3.2.1. IT sistema – techninių ir standartinių programinių priemonių visuma;
  - 3.2.2. IT sistemos pasiekiamumas – standartinės programinės įrangos funkcionavimas leidžia naudotojams normaliu režimu dirbti su sistema;
  - 3.2.3. IT sistemų prieinamumas („Availability“): IT sistemos funkcionavimo laikas, atmetus gedimus ir prastovas profilaktikai;
  - 3.2.4. Kompiuterizuotos darbo vietos turi būti technologiškai funkcionalios (pasiekiamos) pagal principą „8 valandos per darbo dieną, 5 darbo dienos per savaitę, 251 darbo dienos per metus“. Vykdytojas turi atvykti (prisijungti nuotoliniu būdu prie sistemos, jeigu įmanoma) pas Užsakovą per 6 darbo valandas nuo iškvieto registravimo darbo dienomis (vykdytojo darbo laikas nuo 9:00 iki 18:00 val.);
  - 3.2.5. Šiuo metu Perkančioji organizacija naudoja tokias IT sistemas/ techninę priežiūrą perkama šioms IT sistemoms:
    - 3.2.5.1. Apskaitos ir turto valdymo sistema (būhalterija) (šios IT sistemos priežiūrą vykdys kita įmonė, bet privaloma užtikrinti sklandų bendradarbiavimą šalinant sutrikimus ar vykdant pakeitimus);
    - 3.2.5.2. el. pašto paslauga, Interneto svetainių talpinimo paslauga Hostex (Telia), Interneto vizija hosting serveriuose;
    - 3.2.5.3. Interneto svetainių turinio valdymo sistema Hostex (Telia), Interneto vizija hosting serveriuose (šios IT sistemos priežiūrą vykdys kita įmonė, bet privaloma užtikrinti sklandų bendradarbiavimą šalinant sutrikimus ar vykdant pakeitimus).

#### **4. REIKALAVIMAI PASLAUGOMS**

##### **4.1. BENDRIEJI REIKALAVIMAI:**

- 4.1.1. Tiekėjas įsipareigoja:
  - 4.1.1.1. užtikrinti Perkančiosios organizacijos IT sistemų, kompiuterių tinklų, kompiuterinės įrangos bei joje suinstaliuotos programinės įrangos saugų bei nepertraukiamą funkcionavimą ir sąveiką;
  - 4.1.1.2. užtikrinti tarnybinių stočių ir jose kaupiamos informacijos tinkamą apsaugą;
  - 4.1.1.3. kaupti ir sisteminti su Perkančiosios organizacijos IT sistemomis ir kompiuterine įranga bei joje suinstaliuota programine įranga susijusią dokumentaciją;
  - 4.1.1.4. teikti ataskaitas apie surastas IT sistemų, kompiuterių tinklų, duomenų bazių klaidas ir siūlomus tobulinimus;
  - 4.1.1.5. Perkančiosios organizacijos turimą programinę įrangą instaliuoti tik į Perkančiosios organizacijos įrangą;
  - 4.1.1.6. Tiekėjas neatsako už reikalavimų, kurių negali įvykdyti ne dėl savo kaltės, vykdymą.

##### **4.2. SAVOKOS IR REIKALAVIMAI PAGALBAI:**

- 4.2.1. 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;
- 4.2.2. Incidentas - aptarnaujamos IT infrastruktūros (techninės ir programinės įrangos) sutrikimas, nepriklausomai nuo jo kilmės. Incidentu nelaikomas resursų (išteklų), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibūdinami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas;
- 4.2.3. Problema – tai nežinomos gilios priežastys, dėl kurių IT sistemos veikimas įtakojamas neigiamai. Taip pat problema laikoma pasikartojantys tos pačios kilmės incidentai;
- 4.2.4. Pakeitimas – bet koks IT sistemos ar IT infrastruktūros konfigūracijos pakeitimas;
- 4.2.5. Pagalbos suteikimo laikas: darbo dienomis nuo 9:00 iki 18:00 kreipiantis telefonu, elektroniniu paštu; kreipiantis po darbo laiko valandų, reagavimo laikas skaičiuojamas nuo sekančios darbo dienos 9:00.

##### **4.3. REIKALAVIMAI KOMPIUTERIZUOTŲ DARBO VIETŲ PRIEŽIŪRAI:**

- 4.3.1 Bendra priežiūros paslaugų apimtis:
  - 4.3.1.1. Kompiuterių ir kompiuterinio tinklo stebėjimas bei administravimas;
  - 4.3.1.2. Incidentų sprendimas;
  - 4.3.1.3. Pasikeitimų valdymas;
  - 4.3.1.4. Konfigūracijų valdymas;
  - 4.3.1.5. Problemų valdymas;
  - 4.3.1.6. Gedimų sistemoje šalinimas.
- 4.3.2. Reikalavimai paslaugos įvedimui:
  - 4.3.2.1. Techninės įrangos inventorizacija;
  - 4.3.2.2. Programinės įrangos inventorizacija.
- 4.3.3. Reikalavimai įrangos apskaitai:
- 4.3.4. Priežiūros paslaugos teikimo laikas: darbo dienomis nuo 9:00 iki 18:00;
- 4.3.5. Teikiamos kompiuterizuotų darbo vietų priežiūros paslaugos:
  - 4.3.5.1. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
  - 4.3.5.2. Pakeitimų vykdymas, įskaitant naujų darbo vietų kūrimą;
  - 4.3.5.3. Problemų sprendimas;
  - 4.3.5.4. Incidentų (darbingumo atstatymo) sprendimo paslaugų apimtis:
    - 4.3.5.4.1. Techninės įrangos gedimų šalinimas;
    - 4.3.5.4.2. Standartinės programinės įrangos (operacinių sistemų, taikomosios programinės įrangos) gedimų šalinimas.
  - 4.3.5.5. Pakeitimų vykdymo apimtis:
    - 4.3.5.5.1. Techninės įrangos diegimas, perkėlimas, modernizavimas ir migravimas;
    - 4.3.5.5.2. Programinės įrangos diegimas, atnaujinimas, šalinimas, konfigūravimas.
- 4.3.6. Nuolatiniai darbai:
  - 4.3.6.1. Kompiuterių įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė. Prireikus, klaidų įrašų priežasčių panaikinimas;
  - 4.3.6.2. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų pataisymų paketų (service pack) sekimas ir diegimas;
  - 4.3.6.3. Antivirusinės programos veikimo stebėjimas, atnaujinimų sekimas ir diegimas;
- 4.3.8. Mėnesiniai darbai: profilaktinis diskų patikrinimas bei defragmentavimas;
- 4.3.9. Kasmetiniai darbai: užsakomas nepertraukiamo maitinimo šaltinių veikimo išbandymas elektros dingimo atveju.
- 4.3.10. Paslaugos teikimo būdai: Nuotoliniu būdu arba Įrangos buvimo vietoje.
- 4.3.11. Reakcijos laikas: kompiuterinių darbo vietų incidentams (ne daugiau kaip 6 darbo val. pranešimo apie darbingumo sutrikimą iki atvykimo į įrangos eksploatacijos vietą, ar sprendimo nuotoliniu būdu pradžios).
- 4.3.12. Darbingumo atstatymo laikas kompiuterinėms darbo vietoms ne daugiau kaip darbo 8 val.;
- 4.3.13. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų): reakcijos laikas – 4 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas – 4 darbo valandos
- 4.3.14. Pakeitimų įvykdymo laikas Ne daugiau kaip dvi darbo dienos.
- 4.4. REIKALAVIMAI TARNYBINIŲ STOČIŲ IR DUOMENŲ SAUGYKLOS PRIEŽIŪRAI:**
  - 4.4.1. Priežiūros paslaugos teikimo laikas darbo dienomis nuo 9:00 iki 18:00;
  - 4.4.2. Teikiamos IT sistemų priežiūros ir aptarnavimo paslaugos:
    - 4.4.2.1. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
    - 4.4.2.2. Pakeitimų vykdymas;
    - 4.4.2.3. Problemų sprendimas.
  - 4.4.3. Reikalavimai paslaugos įvedimui:
    - 4.4.3.1. Techninės įrangos inventorizacija;
    - 4.4.3.2. Programinės įrangos inventorizacija.
  - 4.4.4. Nuolatiniai aptarnavimo darbai:
    - 4.4.4.1. Kiekvieno prižiūrimo serverio įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė. Prireikus, klaidų įrašų priežasčių panaikinimas;

4.4.4.2. Archyvavimo darbų ataskaitų stebėjimas, klaidų analizė. Prireikus, klaidų priežasčių panaikinimas bei archyvavimo pakartojimas;

4.4.4.3. Pasirodančių operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų (IIS, SQL ir pan.) pataisymų paketų (service pack) sekimas. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų pataisymų paketų įdiegimas;

4.4.4.4. Pasirodančių operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų (IIS, SQL ir pan.) atnaujinimų (critical hotfix) sekimas. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų būtinų atnaujinimų diegimas;

4.4.4.5. Laisvos diskinės vietos stebėjimas. Prireikus, imtis priemonių, kad būtų užtikrinta laisva diskinė vieta;

4.4.4.6. Visų reikalingų kompiuterio servisų veikimo stebėjimas. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad užtikrinti reikalingų servisų veikimą;

4.4.4.7. Prieigų antivirusinės programos veikimo stebėjimas. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad užtikrinti antivirusinės programos veikimą;

4.4.4.8. Pasirodančių antivirusinės programos atnaujinimų sekimas. Antivirusinės programos atnaujinimų diegimas;

4.4.4.9. Antivirusinės programos skanavimo įvykių žurnalo peržiūra. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad panaikinti viruso buvimą duomenyse;

4.4.4.10. Vidinių bei išorinių tinklų apkrovimo stebėjimas. Prireikus, blogo veikimo priežasčių panaikinimas;

4.4.4.11. Nepertraukiamo maitinimo šaltinių veikimo stebėjimas (tinklinių);

4.4.4.12. Pateikiamų kitų servisų veikimo stebėjimas. Prireikus, blogo veikimo priežasčių panaikinimas;

4.4.4.13. Atnaujinimų diegimas pagal gamintojo rekomendacijas;

4.4.4.14. Techninė aplinkos peržiūra.

4.4.5. Naktiniai aptarnavimo darbai: nustatytų archyvavimo darbų vykdymas, duomenų skanavimas antivirusine programa.

4.4.6. Mėnesiniai aptarnavimo darbai: profilaktinis diskų patikrinimas bei defragmentavimas pagal sudarytą grafiką.

4.4.7. Kasmetiniai darbai: Užsakomas nepertraukiamo maitinimo šaltinių veikimo išbandymas elektros dingimo atveju.

4.4.8. Operacinių sistemų priežiūra ir valdymas:

4.4.8.1. Tarnybų statuso nuolatinė patikra ir valdymas;

4.4.8.2. Sisteminio žurnalo (System Event Log) patikra;

4.4.8.3. Saugos žurnalo (Security Event Log) patikra;

4.4.8.4. Veiklos žurnalų patikra (application Event Log);

4.4.8.5. Antivirusinės programos atnaujinimų valdymas;

4.4.8.6. Nepertraukiamo maitinimo šaltinių (UPS) darbą fiksuojančių bylų peržiūra;

4.4.8.7. Saugos pataisymų patikra;

4.4.8.8. Atnaujinimų (Service Pack/Hot Fix) diegimas;

4.4.8.9. Naujos programinės įrangos tinkamumo nustatymas;

4.4.8.10. Veiklos ataskaitų patikra ir valdymas;

4.4.8.11. Reguliariai leidžiamų užduočių kūrimas, patikra;

4.4.8.12. Serverio perstartavimas;

4.4.8.13. Atsarginio duomenų kopijavimo valdymas;

4.4.8.14. Duomenų diskų defragmentavimas;

4.4.8.15. Duomenų archyvavimas;

4.4.8.16. Serverio duomenų atstatymas įvykus gedimui;

4.4.8.17. Paslaugos teikimo būdai: nuotoliniu būdu arba įrangos buvimo vietoje.

4.4.8.18. Kiti darbai: naujų tarnybinių stočių diegimas ir konfigūravimas;

4.4.9. Reakcijos laikas: ne daugiau kaip 6 darbo val.

4.4.10. Darbingumo atstatymo laikas incidentams: ne daugiau kaip 8 darbo val.

4.4.11. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų): reakcijos laikas – 4 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas 4 darbo valandos.

4.4.12. Pakeitimų įvykdymo laikas: ne daugiau kaip dvi darbo dienos.

#### **4.5. REIKALAVIMAI TINKLO ĮRANGOS PRIEŽIŪRAI:**

- 4.5.1. Aptarnavimo darbo valandos: darbo dienomis nuo 9:00 iki 18:00;
- 4.5.2. Teikiamos tinklo įrangos priežiūros ir aptarnavimo paslaugos:
  - 4.5.2.1. Tinklo įrangos stebėseną;
  - 4.5.2.2. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
  - 4.5.2.3. Pakeitimų vykdymas;
  - 4.5.2.4. Problemų sprendimas.
- 4.5.3. Reikalavimai paslaugos įvedimui:
  - 4.5.3.1. Techninės įrangos inventorizacija;
  - 4.5.3.2. Programinės įrangos inventorizacija.
- 4.5.4. Reikalavimai tinklo įrangos priežiūrai:
  - 4.5.4.1. Vidinių bei išorinių tinklų apkrovimo stebėjimas;
  - 4.5.4.2. Aktyvios tinklo įrangos darbingumo stebėjimas;
  - 4.5.4.3. Maršrutizatorių įvykių žurnalo peržiūra;
  - 4.5.4.4. Ugniasienės įvykių peržiūra.
- 4.5.5. Tinklų kūrimas Pagal Perkančiosios organizacijos poreikius sukurti fizinius, bevielius ir virtualius tinklus, juos sukonfigūruoti, administruoti prieigos teises;
- 4.5.6. Paslaugos teikimo būdai: Nuotoliniu būdu arba Įrangos buvimo vietoje;
- 4.5.7. Reakcijos laikas: ne daugiau kaip 4 darbo val.;
- 4.5.8. Darbingumo atstatymo laikas incidentams: ne daugiau kaip darbo 4 val.
- 4.5.9. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų): reakcijos laikas – 2 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas – 4 darbo valandos;
- 4.5.10. Pakeitimų įvykdymo laikas: ne daugiau kaip dvi darbo dienos.

#### **4.6. REIKALAVIMAI SPAUSDINIMO IR SKENAVIMO ĮRANGOS PRIEŽIŪRAI:**

- 4.6.1. Aptarnavimo darbo valandos: darbo dienomis nuo 9:00 iki 18:00;
- 4.6.2. Reakcijos laikas ne ilgiau 1 diena;
- 4.6.3. Įrangos paruošimas (sukonfigūravimas) darbui: ne ilgiau kaip per 1 darbo dieną;
- 4.6.4. Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimas spausdinimo ir kopijavimo įrangos naudojimo klausimais - pagal poreikį;
- 4.6.5. Eksploatacinių medžiagų keitimas (naudojant Perkančiosios organizacijos turimas eksploatacines medžiagas): ne ilgiau kaip per 6 val.;
- 4.6.6. Spausdinimo ir kopijavimo įrangos funkcionalumo atstatymas (jei gedimas nėra sudėtingas): ne ilgiau kaip per 4 valandas;

#### **4.7. REIKALAVIMAI IT KONSULTAVIMO PASLAUGOMS:**

- 4.7.1. Konsultuoti Perkančiąją organizaciją kompiuterinės įrangos (taip pat ir programinės), tinklų eksploatavimo ir modernizavimo klausimais, informuojant apie kompiuterinės įrangos naujus modelius bei įrangos išplėtimus, galimus programinės įrangos atnaujinimus;
  - 4.7.2. padėti Perkančiosios darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, naudoti, prižiūrėti ir tobulinti naudojamą kompiuterines programas, konsultuoti juos specializuotų programų eksploatavimo, įrangos ir joje suinstaliuotos programinės įrangos klausimais.
-