

PASLAUGŲ PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS

2024 m. vasario 12 d. Nr. VPS-(3.65 Mr)-

Vilnius

Lietuvos istorijos institutas, juridinio asmens kodas 111955361, kurio registruota buveinė yra Kražių g. 5, LT-01108 Vilnius, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Respublikos juridinių asmenų registre, faktinis adresas Tiltu g. 17, Vilnius, atstovaujamas direktoriaus Alvydo Nikžentaičio, veikiančio pagal įstaigos įstatus (toliau – Pirkėjas),

ir

UAB IT Plasta, atstovaujamas direktoriaus Vaido Juteikos, veikiantis pagal įmonės įstatus (toliau – Tiekėjas), toliau kartu šioje paslaugų pirkimo-pardavimo sutartyje vadinami „Šalimis“, o kiekvienas atskirai – „Šalimi“, sudarė šią paslaugų pirkimo-pardavimo sutartį, toliau vadinamą „Sutartimi“, ir susitarė dėl išvardintų sąlygų.

1. Sutarties objektas ir dalykas

- 1.1. Šia Sutartimi Tiekėjas įsipareigoja suteikti Pirkėjui Sutarties 1.2 ir 1.3 punktų reikalavimus atitinkančias paslaugas, o Pirkėjas įsipareigoja už tinkamai suteiktas paslaugas atsiskaityti Sutartyje numatytomis sąlygomis ir tvarka.
- 1.2. Informacinių technologijų infrastruktūros palaikymo, priežiūros ir konsultacijų paslaugos.
- 1.3. Detalus pirkimo objekto aprašymas pateiktas Sutarties 2 priede „Techninė specifikacija“

2. Paslaugų teikimo terminai ir tvarka

- 2.1. Visos Sutartimi numatytos Paslaugos suteikiamos iki 2027-03-01.
- 2.2. Nustatęs suteiktų Paslaugų trūkumą, Pirkėjas savo nuožiūra turi teisę reikalauti iš Tiekėjo:
 - 2.2.1. kad būtų atitinkamai sumažinta Sutarties kaina;
 - 2.2.2. kad Tiekėjas neatlygintinai per protingą terminą pašalintų Paslaugų trūkumus arba atlygintų Pirkėjo išlaidas jiems pašalinti, jei trūkumus galima pašalinti;
 - 2.2.3. grąžinti Sutarties kainą ir nutraukti sutartį, kai nustatyti Paslaugų trūkumai yra esminis sutarties pažeidimas.
- 2.3. Šalys sutaria, kad sutartis vykdoma, vadovaujantis Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011-06-28 įsakymo 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“ 4.4.3 punktu.

3. Sutarties kaina ir mokėjimo sąlygos

- 3.1. Sutarties kainodara – fiksuoto įkainio. Maksimali pagrindinės sutarties vertė – 45955,80 EUR su PVM, jeigu šis mokestis būtų taikytinas. Įkainis – 1276,55 EUR su PVM/mėn. Į sutarties kainą įskaičiuotos visos Tiekėjo išlaidos, susijusios su tinkamu Paslaugų suteikimu bei mokesčių sumokėjimu.
- 3.2. Pirkėjas turi teisę įsigyti papildomų prekių ar paslaugų, kurios nėra numatytos pagal šią Sutartį, bet yra susijusios su pirkimo objektu. Tokių papildomų prekių ar paslaugų vertė negali viršyti 10 proc. nuo pagrindinės sutarties vertės.

- 3.3. Pirkėjas už tinkamai suteiktas Paslaugas sumoka pagal Tiekėjo per eSąskaita sistemą pateiktą ir Pirkėjo priimtą sąskaitą-faktūrą ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.

4. Tiekėjo teisės ir pareigos

4.1. Tiekėjas įsipareigoja:

- 4.1.1. sutartyje nustatyta tvarka ir terminais suteikti Pirkėjui Sutarties reikalavimus atitinkančias Paslaugas;
- 4.1.2. teikti Paslaugas kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai, įskaitant, bet neapsiribojant, pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudojant visus reikiamus įgūdžius, žinias;
- 4.1.3. atsižvelgti į Pirkėjo pastabas dėl Paslaugų teikimo;
- 4.1.4. neatlygintinai per protingą terminą pašalinti visus ir bet kokius Paslaugų teikimo trūkumus arba atlyginti Pirkėjo patirtas trūkumų šalinimo išlaidas;
- 4.1.5. tinkamai vykdyti kitus Sutartimi prisiimtus įsipareigojimus ir laikytis galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų.

4.2. Tiekėjas turi teisę:

- 4.2.1. reikalauti, kad Pirkėjas priimtų tinkamai suteiktas Paslaugas ir atsiskaitytų už jas šios Sutarties tvarka ir terminais;
- 4.2.2. reikalauti, kad Pirkėjas pateiktų visą tinkamam Paslaugų teikimui reikalingą informaciją;
- 4.2.3. reikalauti, kad Pirkėjas atlygintų nuostolius, padarytus Paslaugų priėmimo uždelsimu.

4.3. Tiekėjas turi kitas teises, numatytas šioje Sutartyje ir Lietuvos Respublikos galiojančiuose teisės aktuose.

4.4. Tiekėjas pareiškia ir patvirtina, kad turi visus ir bet kokius Paslaugoms teikti reikalingus leidimus, licencijas, sutikimus ir kt., todėl teikiant Paslaugas nebus pažeistos jokios trečiųjų asmenų teisės ir (arba) teisėti interesai.

5. Pirkėjo teisės ir pareigos

5.1. Pirkėjas įsipareigoja:

- 5.1.1. priimti Tiekėjo suteiktas ir Sutarties reikalavimus atitinkančias Paslaugas;
- 5.1.2. sutartyje nustatyta tvarka ir terminais sumokėti Tiekėjui Sutarties kainą;
- 5.1.3. suteikti Tiekėjui jo prašomą informaciją ir (arba) dokumentus, reikalingus tinkamam Tiekėjo sutartinių įsipareigojimų vykdymui;
- 5.1.4. tinkamai vykdyti kitus Sutartimi prisiimtus įsipareigojimus ir laikytis galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų.

5.2. Pirkėjas turi teisę:

- 5.2.1. teikti pastabas, susijusias su Tiekėjo teikiamų Paslaugų neatitikimu Sutarties reikalavimams;
- 5.2.2. reikalauti, kad Tiekėjas neatlygintinai per protingą terminą pašalintų visus ir bet kokius Paslaugų trūkumus arba atlygintų Pirkėjo patirtas trūkumų šalinimo išlaidas;
- 5.2.3. reikalauti, kad Tiekėjas atlygintų nuostolius, padarytus sutartinių įsipareigojimų nevykdymu ar netinkamu vykdymu;

- 5.2.4. sulaikyti Sutarties kainos ar jos dalies mokėjimą Tiekėjui, jei Tiekėjas nustatyta tvarka ir terminais nevykdo bet kurio iš savo sutartinių įsipareigojimų.
- 5.3. Pirkėjas turi kitas teises, numatytas šioje Sutartyje ir Lietuvos Respublikos galiojančiuose teisės aktuose.

6. Šalių atsakomybės sąlygos

- 6.1. Jeigu Tiekėjas Sutarties 2.1 punkte nustatytais terminais nesuteikia Pirkėjui Paslaugų ar jų dalies, Pirkėjas turi teisę skaičiuoti netesybas, t. y. 0,02 procentų nuo Sutarties kainos dydžio delspinigius už kiekvieną Paslaugų ar jų dalies suteikimo uždelstą dieną. Tokiu atveju, Pirkėjas turi teisę atitinkamai sumažinti paslaugų kainą.
- 6.2. Jeigu Pirkėjas Sutarties 3 punkte nustatyta tvarka ir terminais nesumoka Tiekėjui paslaugų kainos ar jos dalies, jis moka Tiekėjui netesybas, t. y. 0.02 procentų nuo Sutarties kainos dydžio delspinigius už kiekvieną atsiskaityti uždelstą dieną.
- 6.3. Netesybų sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo nuostolių atlyginimo.
- 6.4. Įvykus nenugalimos jėgos aplinkybėms (*force majeure*), Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už sutarties nevykdymą arba netinkamą vykdymą, laikantis taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840 (VŽ 19960719 Nr.68). Šalis, prašanti atleisti nuo atsakomybės sužinojusi *apie force majeure* aplinkybę bei jos poveikį įsipareigojimų vykdymui, ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas praneša kitai Šaliai apie susidariusią situaciją. Būtina pranešti ir tuomet, kai išnyksta pagrindas nevykdyti įsipareigojimų. Pagrindas atleisti nuo atsakomybės atsiranda nuo kliūties atsiradimo momento arba, jeigu apie ją laiku pranešta, nuo pranešimo momento. Laiku nepranešusi įsipareigojimų nevykdanti Šalis tampa atsakinga už nuostolių, kurių priešingu atveju būtų išvengta, atlyginimą.

7. Konfidencialumas

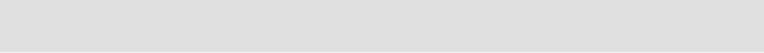
- 7.1. Šalys sutinka laikyti visą dokumentaciją ir informaciją, kurią Sutarties Šalys gauna viena iš kitos vykdydamas Sutartį, konfidencialia ir be išankstinio kitos Šalies rašytinio sutikimo neplatinti trečiosioms šalims apie ją jokios informacijos, išskyrus atvejus, kai to reikalaujama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Šio įsipareigojimo pažeidimu nebus laikomas viešas informacijos apie Pirkėją atskleidimas, jei Pirkėjas pažeidžia mokėjimo terminus, ir informacijos apie Tiekėją atskleidimas, jei Tiekėjas pažeidžia Paslaugų teikimo terminus.

8. Sutarties galiojimas, keitimo, nutraukimo tvarka

- 8.1. Sutartis įsigalioja 2024 m. kovo 1 d. ir galioja iki Šalių visiško savo sutartinių įsipareigojimų įvykdymo.
- 8.2. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnyje nustatyti principai ir pakeitimas atitinka Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje išvardintus atvejus. Dėl tokio pakeitimo Šalys susitaria raštu ir sudaro papildomą susitarimą prie Sutarties.
- 8.3. Sutartis gali būti nutraukta anksčiau negu nurodyta Sutarties 8.1 punkte:
- 8.3.1. rašytinių Šalių susitarimu;
- 8.3.2. vienos iš Šalių iniciatyva, apie numatomą nutraukimą įspėjus kitą Šalį raštu ne vėliau kaip prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų;

- 8.3.3. vienos iš Šalių iniciatyva dėl esminio kitos Šalies Sutarties pažeidimo, apie tokį nutraukimą įspėjus kitą Šalį raštu ne vėliau kaip prieš 7 (septynias) kalendorines dienas.
- 8.4. Sutarties nutraukimas nepanaikina teisės reikalauti atlyginti nuostolius, atsiradusius dėl Sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo bei netesybų.

9. Baigiamosios nuostatos

- 9.1. Sutarčiai ir visoms iš šios Sutarties atsirandančioms teisėms ir pareigoms taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti norminiai teisės aktai.
- 9.2. Visi ginčai, kylantys iš šios Sutarties ar susiję su jos vykdymu, sprendžiami Šalių susitarimu. Nepavykus susitarti, ginčo sprendimas bet kurios iš Šalių iniciatyva gali būti perduotas spręsti Lietuvos Respublikos teismui, taikant Lietuvos Respublikos teisę.
- 9.3. Visi Šalių viena kitai skirti pranešimai, siunčiami Sutartyje nurodytais adresais. Nepranešusi apie adreso pasikeitimą Šalis, atsako kitai Šaliai už visus su nepranešimu susijusius nuostolius.
- 9.4. Sudaryti 2 (du) vienodą juridinę galią turintys Sutarties lietuvių kalba egzemplioriai – kiekvienai Šaliai po vieną.
- 9.5. Už sutarties vykdymą perkančiojoje organizacijoje atsakingas Deividas Vitkauskas, el. 
- 9.6. Už sutarties vykdymą, iš Tiekėjo pusės, atsakingas Vaidas Juteika, el. p. 

Sutarties priedai:

Priedas Nr. 1 – Tiekėjo pasiūlymas.

Priedas Nr. 2 – Techninė specifikacija.

PIRKĖJAS:

Lietuvos istorijos institutas
Kražių g. 5, Vilnius 01108
Faktinis adresas Tilto g. 17, Vilnius 01101
Įmonės kodas 111955361
PVM kodas LT100001323314
AB Swedbank 73000
A/s. LT02 7300 0100 0245 8291
Tel.: (8 5) 261 4436
El.paštas: istorija@istorija.lt

A. Nikžentaitis _____
(parašas)

TIEKĖJAS:

UAB „IT Plasta“
Pašilės g. 10 Ukmergė
Įmonės kodas: 304425432
PVM mokėtojo kodas: LT100010555814
Ats. sąskaita LT58 7044 0600 0813 0661
SEB bankas

E-paštas: info@itplasta.lt

V. Juteika _____
(parašas)

PASIŪLYMAS

Informacinių technologijų infrastruktūros aptarnavimo, palaikymo, konsultavimo ir
prižiūros paslaugos

2024 02 08

Data

Ukmergė

Vieta

Tiekėjo pavadinimas	UAB IT PLASTA
Tiekėjo adresas	
Už pasiūlymą atsakingo asmens vardas, pavardė	
Telefono numeris	
Fakso numeris	
El. pašto adresas	

Šiuo pasiūlymu pažymime, kad sutinkame su visomis pirkimo sąlygomis, nustatytomis:

- 1) Pirkimo dokumentuose.
- 2) Pirkimo dokumentų prieduose

Mes siūlome šias paslaugas:

Eil. Nr.	Paslauga	Mato vnt.	Maksimalus kiekis	Įkainis, EUR be PVM	Suma, EUR be PVM
1	2	3	4	5	6=4x5
1.	Informacinių technologijų infrastruktūros aptarnavimo, palaikymo, konsultavimo ir prižiūros paslaugos	Mėn.	36	1055,00	37980,00
				Iš viso be PVM:	37980,00
				PVM suma** 21%	7975,80
				Suma su PVM	45955,80

Į pasiūlymo kainą įeina visos išlaidos ir visi mokesčiai.

** - PVM reikšmė pasirenkama iš sąrašo ir galutinė suma apskaičiuojama automatiškai

Patvirtiname, kad siūlomos paslaugos pilnai atitinka pirkimo dokumentuose nustatytus reikalavimus

Informacija apie subtiekejus:

Eil. Nr.	Subtiekejo pavadinimas ir adresas	Numatomos atlikti subtiekejo paslaugos	Sutarties dalis (apimtis euraiis dalis procentais), kuriai ketinama pasitelkti subtiekejus

Mūsų pasiūlyme konfidencialią informaciją sudaro:

Eil. Nr.	Dokumentų (ar jų dalių) pavadinimai
1.	Finansinio ir ekonominio pajėgumo reikalaujami dokumentai _kompl
2.	Techninio ir profesinio pajėgumo dokumentai _1dalis
3.	Techninio ir profesinio pajėgumo dokumentai _Sertifikatai _2dalis
4.	Service Desk aprašymas
5.	EBVDPD UAB IT PLASTA

Pildyti tuomet, jei bus pateikta konfidenciali informacija. Tiekėjas negali nurodyti, kad konfidenciali yra pasiūlymo kaina arba, kad visas pasiūlymas yra konfidencialus. Teikėjui nenurodžius, kokia informacija yra konfidenciali, laikoma, kad konfidencialios informacijos pasiūlyme nėra.

Kartu su pasiūlymu pateikiami dokumentai:

Eil. Nr.	Dokumentų pavadinimai
1.	EBVDPD UAB IT PLASTA- 10
2.	Service Desk aprašymas - 2 psl.
3.	Techninio ir profesinio pajėgumo dokumentai 1 dalis - 24 psl.
4.	Techninio ir profesinio pajėgumo dokumentai 2 dalis _sertifikatai - 14 psl.
5.	Finansinio ir ekonominio pajėgumo reikalaujami dokumentai _kompl - 6 psl.

Direktorius Vaidas Juteika

(Tiekėjo arba jo įgalioto asmens vardas, pavardė, parašas)

INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ INFRASTRUKTŪROS APTARNAVIMO, PALAIKymo, KONSULTAVIMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Lietuvos istorijos institutas (toliau - Perkančioji organizacija) numato įsigyti informacinių technologijų infrastruktūros palaikymo, priežiūros ir konsultacijų paslaugas (toliau – Paslaugos).

Paslaugų tikslas profesionaliai ir pagal naujausią praktiką užtikrinti visapusišką visų kompiuterinių darbo vietų, serverių ir tinklų infrastruktūros korektišką funkcionavimą, informacijos saugumą ir prieinamumą, greitą reagavimą į gedimo incidentus, savalaikį darbingumo atstatymą, lankstumą ir problemų prevenciją.

Paslaugų teikimo vieta: Lietuvos istorijos institutas, Tilto g. 17, 01101 Vilnius.

1. KOMPIUTERINĖS DARBO VIETOS. REIKALAVIMAI JŲ PRIEŽIŪROS, PALAIKymo IR KONSULTACINĖMS PASLAUGOMS

1.1. Pagrindinė informacija apie Perkančiosios organizacijos IT ūkį:

- 1.1.1. Kompiuterių skaičius – iki 140 vnt.
- 1.1.2. Vartotojų skaičius, kuriems teikiamos IT paslaugos ir konsultacijos - ~200 vnt.
- 1.1.3. Antivirusinė programa – ESET.
- 1.1.4. E-pašto vartotojai – iki 170 vnt.
- 1.1.5. Periferinė įranga – iki 30 vnt.
- 1.1.6. Galimas įrangos vienetų kiekio pokytis nekeičiant bendros paslaugų kainos – iki 20 proc.

1.2. Apimtys ir reikalavimai paslaugų teikimui:

- 1.2.1. Perkančiosios organizacijos kreipinių registravimas ir valdymas.
- 1.2.2. Turi būti paskiriamas tiekėjo atstovas teikiamų paslaugų klausimais.
- 1.2.3. Konsultacijos Perkančiosios organizacijos atstovui/-ams prižiūrimos įrangos gedimų šalinimo klausimais.
- 1.2.4. Incidentų sprendimas per nustatytus terminus.
- 1.2.5. Įrangos gedimų šalinimas.
- 1.2.6. Standartinių pakeitimų užsakymų vykdymas.
- 1.2.7. Problemų sprendimas.
- 1.2.8. Profilaktiniai administravimo darbai.
- 1.2.9. IT paslaugų teikimas įrangos instaliacijos vietoje.
- 1.2.10. Paslaugų teikimo laikas nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 8:00 iki 17:00 val.
- 1.2.11. Reagavimo ir gedimų pašalinimo laikas atitinkamai iki 30 min.
- 1.2.12. Reagavimo ir gedimų pašalinimo laikas kritinės svarbos incidentams – atitinkamai iki 15 min.
- 1.2.13. Pakeitimų įvykdymo laikas – iki 8 val.
- 1.2.14. Nepertraukiamas Dedikuoto IT specialisto buvimas Perkančiosios organizacijos patalpose priežiūros paslaugos teikimo laiku nuo 08:00 val. iki 17:00 val. IT paslaugų ir konsultacijų užtikrinimas galutiniais IT paslaugų vartotojams per ne ilgesnį nei 30 min. terminą
- 1.2.15. Užklausos ir incidentai gali būti registruojami internetu, telefonu ir elektroniniu paštu.
- 1.2.16. Sutartų technologinių procesų stebėseną;
- 1.2.17. Profilaktinė įrangos priežiūra;

- 1.2.18. Techninės įrangos (kompiuterizuotų darbo vietų) priežiūra, naujų kompiuterizuotų darbo vietų įrengimas, nebereikalingų - pašalinimas;
- 1.2.19. Konsultacijos licencijų, kompiuterinės ir programinės įrangos techninių specifikacijų klausimais;
- 1.2.20. M365 valdymas ir administravimas;
- 1.2.21. Elektroninio pašto vartotojų administravimas;
- 1.2.22. Incidentų, susijusių su įrenginių ir programinės įrangos gedimais šalinimas, prevencija;
- 1.2.23. Operacinių sistemų, biuro programų paketų ir kitų standartinių taikomųjų programų diegimas, atnaujinimas ir konfigūravimas;
- 1.2.24. Tvarkyklių diegimas, atnaujinimas ir konfigūravimas;
- 1.2.25. Programinės įrangos pašalinimas (nenaudojamų);
- 1.2.26. „Microsoft SharePoint“ aplinkos administravimas;
- 1.2.27. Tvarkyklių, programų nustatymų patikra;
- 1.2.28. Laikinių bylų ištrynimasis;
- 1.2.29. Aparatinės įrangos apžiūros vykdymas;
- 1.2.30. KDV gedimų identifikavimas ir jų šalinimas;
- 1.2.31. Aktyviosios direktorijos administravimas, priežiūra ir kt.
- 1.2.32. Tarpininkavimas diegiant, atnaujinant ir konfigūruojant specializuotą programinę įrangą;
- 1.2.33. Tarpininkavimas šalinant kompiuterinės įrangos gedimus;
- 1.2.34. Saugumo sprendimų diegimas, virusų šalinimas;
- 1.2.35. „ESET“ antivirusinės programinės įrangos panelės administravimas;
- 1.2.36. Trečiųjų šalių, įtakančių įrangos darbą, koordinavimas ir priežiūra;
- 1.2.37. Spausdintuvo ir skenavimo įrangos priežiūra;
- 1.2.38. Periferinės įrangos paruošimas (sukonfigūravimas) darbui – ne ilgiau kaip per 1 valandą;
- 1.2.39. Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimas spausdinimo ir kopijavimo įrangos naudojimo klausimais – pagal poreikį;
- 1.2.40. Periferinės įrangos gedimų identifikavimas;
- 1.2.41. Eksploatacinių medžiagų keitimas pagal poreikį;
- 1.2.42. Spausdinimo ir kopijavimo įrangos funkcionalumo atstatymas;
- 1.2.43. Perkančiosios organizacijos internetinės svetainės administravimas (programuojami papildomi moduliai, įkeliama reikiama informacija ir kt.).
- 1.2.44. Išmaniųjų telefonų ir planšetinių kompiuterių konfigūravimas ir gedimų šalinimas;
- 1.2.45. IT sistemų, tarnybinių stočių, kompiuterių tinklų, kompiuterinių darbo vietų bei joje suinstaliuotos programinės įrangos saugaus bei nepertraukiamo funkcionavimo ir sąveikos užtikrinimas;
- 1.2.46. kompiuterinėse darbo vietose kaupiamos informacijos tinkamos apsaugos užtikrinimas;
- 1.2.47. Su Perkančiosios organizacijos IT sistemomis ir kompiuterine įranga bei jose suinstaliuotos programinės įrangos susijusios dokumentacijos rengimas, kaupimas ir sisteminimas;
- 1.2.48. ataskaitų apie surastas kompiuterių klaidas teikimas bei patobulinimų siūlymai ;

2. SERVERIŲ INFRASTRUKTŪRA. REIKALAVIMAI APTARNAVIMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS

2.1. Pagrindinė informacija apie Perkančiosios organizacijos IT ūkį

2.1.1. Perkančioji organizacija turi ir fizinius serverius (2 vnt.) ir virtualias mašinas. Virtualių serverių pagrindinės funkcijos:

- 2.1.1.1. Dokumentų serveris;
- 2.1.1.2. Apskaitos programų ir jų duomenų bazių serveris;
- 2.1.1.3. Papildomų aplikacijų ir programų serveris;
- 2.1.1.4. Aktyvios direktorijos serveris;
- 2.1.1.5. SharePoint serveris.

2.2. Apimtys ir reikalavimai paslaugų teikimui:

2.2.1. Perkančiosios organizacijos serverių ir tinklo infrastruktūros įrangos bei joje suinstaliuotos programinės įrangos saugaus bei nepertraukiamo funkcionavimo ir sąveikos užtikrinimas;

2.2.2. Tarnybinių stočių ir jose kaupiamos informacijos tinkamos apsaugos užtikrinimas;

2.2.3. Dokumentacijos, susijusios su prižiūrimomis sistemomis ir įranga (įskaitant jose suinstaliuota programine įranga) rengimas, kaupimas ir sisteminimas;

2.2.4. Ataskaitų teikimas apie surastas serverių, tinklų klaidas. Patobulinimų siūlymai.

2.2.5. Reikalavimai incidentų ir pakeitimų vykdymui:

2.2.5.1. Reakcijos laikas – ne daugiau kaip 1 darbo valanda.

2.2.5.2. Darbingumo atstatymo laikas incidentams- ne daugiau kaip 8 darbo val.

2.2.5.3. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui, esant ne fiziniam įrangos gedimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų) - reakcijos laikas – 1 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas – 4 darbo val.

2.2.5.4. Pakeitimų įvykdymo laikas - ne daugiau kaip trys darbo dienos

2.2.6. Atsarginių kopijų vykdymas kiekvieną dieną ir/ar pagal nustatytą grafiką.

2.2.7. Sutartų technologinių procesų stebėseną;

2.2.8. Profilaktinė įrangos priežiūra;

2.2.9. Techninės įrangos priežiūra;

2.2.10. Konsultacijos licencijų, aparatinės ir programinės įrangos techninių specifikacijų klausimais;

2.2.11. Incidentų, susijusių su įrenginių ir programinės įrangos gedimais šalinimas, prevencija.

2.2.12. Operacinių sistemų, biuro programų paketų ir kitų standartinių taikomųjų programų diegimas, atnaujinimas ir konfigūravimas;

2.2.13. Tvarkyklių diegimas, atnaujinimas ir konfigūravimas;

2.2.14. Saugumo sprendimų diegimas, virusų šalinimas;

2.2.15. Trečiųjų šalių, įtakančių įrangos darbą, koordinavimas ir priežiūra;

2.2.16. IT paslaugų teikimas vietoje ir per nuotolį.

2.2.17. Kasdieniai virtualių serverių aptarnavimo darbai.

2.2.18. Kiekvieno prižiūrimo serverio įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė. Prireikus, klaidų įrašų priežasčių panaikinimas.

2.2.19. Pasirodančių operacinės sistemos ir esančių aplikacijų pataisymų paketų (service pack) sekimas. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų pataisymų paketų įdiegimas.

2.2.20. Pasirodančių operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų atnaujinimų (critical hotfix) sekimas. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų būtinų atnaujinimų diegimas.

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

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

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

2.2.24. Pasirodančių antivirusinės programos atnaujinimų sekimas. Antivirusinės programos atnaujinimų diegimas.

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

2.2.26. Vidinių bei išorinių tinklų apkrovimo stebėjimas.

2.2.27. Pateikiamų kitų servisų veikimo stebėjimas.

2.2.28. Atnaujinimų diegimas pagal gamintojo rekomendacijas.

2.2.29. Techninės aplinkos peržiūra.

2.2.30. Aptarnavimo darbai nuo 18:00 iki 07:00 val.:

2.2.31. Atsarginių duomenų kopijų vykdymas.

2.2.32. Profilaktinis diskų patikrinimas bei defragmentavimas;

2.2.33. Bandomieji duomenų atstatymai iš atsarginių kopijų;

2.2.34. Pro-aktyvus stebėjimas:

2.2.34.1. Procesoriaus (CPU), operatyvinės atminties (RAM), kieto disko (HDD), tinklo (LAN) panaudojimo patikrinimas;

2.2.34.2. Sisteminių pranešimų įrašų (Critical Events Check; Application, Security, System logs) patikrinimas.

3. TINKLO IR KITA ĮRANGA. REIKALAVIMAI APTARNAVIMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS

3.1. Pagrindinė informacija apie Perkančiosios organizacijos IT ūkį

3.1.1. Tinklo įrenginiai (komutatoriai, bevielės prieigos stotelės, centrinė bevielio valdymo konsolė ir kt.) – iki 20 vnt.

3.1.2. Tinklo ugniasienė – 1 vnt.

3.1.3. Nepertraukiamo maitinimo šaltiniai – 4 vnt.

3.1.4. NAS įrenginys – 2 vnt.

3.1.5. Vaizdo filmavimo įranga – 15 vnt.

3.1.6. Įeigos kontrolės valdikliai – apie 20 vnt.

3.1.7. Galimas įrangos vienetų kiekio pokytis nekeičiant bendros paslaugų kainos – iki 15 proc.

3.1.8. IP telefonai – 20 vnt.

3.2. Apimtys ir reikalavimai paslaugų teikimui:

3.2.1. Aptarnavimas 24/7.

3.2.2. Stebėsenos darbo valandos – visomis dienomis visą parą;

3.2.3. Tinklo įrangos stebėseną;

3.2.4. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);

3.2.5. Pakeitimų vykdymas;

3.2.6. Problemų sprendimas;

3.2.7. Techninės įrangos inventorizacija 1 kartą į metus;

3.2.8. Programinės įrangos inventorizacija 1 kartą į metus;

3.2.9. Vidinių bei išorinių tinklų apkrovimo stebėjimas;

3.2.10. Aktyvios tinklo įrangos darbingumo stebėjimas;

3.2.11. Maršrutizatorių ir komutatorių priežiūra;

3.2.12. Ugniasienės įvykių peržiūra ir konfigūravimas;

3.2.13. Savalaikių korekcijų ir atnaujinimų diegimas;

3.2.14. Tinklo infrastruktūros optimizavimas ir galimų sutrikimų prevencija;

3.2.15. Nepertraukiamo maitinimo šaltinių aptarnavimas;

- 3.2.16. Tinklinių saugyklų (angl. Network-attached storage) valdymas ir aptarnavimas;
- 3.2.17. Pagal perkančiosios organizacijos poreikius sukurti fizinių, bevielių ir virtualius tinklus, juos sukonfigūruoti, administruoti prieigos teises.
- 3.2.18. sklandus ir nenutrūkstamas IT sistemų veikimo užtikrinimas.
- 3.2.19. VPN prieigų priežiūra ir administravimas;
- 3.2.20. Diegimų ir migravimų vykdymas;
- 3.2.21. Paslaugų teikimo būdas – įrangos buvimo vietoje.
- 3.2.22. Reakcijos laikas – iki 30 min.
- 3.2.23. Kibernetinių rizikų auditai, vertinimai.
- 3.2.24. Informacijos teikimas apie kylančių grėsmių nustatymus, pažeidžiamumus, identifikavimus, programinės įrangos auditus, įsiskverbimo galimybės patikrinimus, parametrų skenavimus, saugos spragų įvertinimus.
- 3.2.25. Pastato įeigos kontrolės administravimas.
- 3.2.26. IP telefonijos administravimas.
- 3.2.27. Rekomendacijų teikimas.

4. TIEKĖJO DEDIKUOTAS IT PASLAUGŲ VADOVAS

- 4.1. Pagal poreikį dalyvauja Perkančiosios organizacijos vidiniuose ir išoriniuose susirinkimuose IT klausimais.
- 4.2. Konsultuoja KDV, programinės įrangos, tinklo įrangos, periferinės įrangos klausimais.
- 4.3. Rengia techninius dokumentus.
- 4.4. Rengia mokymus, suteikia vartotojų, naudotojų ir administratorių teises.
- 4.5. Vykdo kibernetinio saugumo mokymus darbuotojams 1 kartą per metus arba pagal poreikį.
- 4.6. Pagal poreikį rengia ataskaitas.
- 4.7. Atlieka ir/ar pristato IT vertinimus/auditus.
- 4.8. Rengia ir pristato siūlymus/įžvalgas/rekomendacijas/sprendimus dėl IT infrastruktūros vystymo ir tobulinimo.
- 4.9. Valdo Perkančiojoje organizacijoje vykdomus IT projektus ir užtikrina jų įgyvendinimą;

5. PALAIKYMŲ TARNYBA (ANGL. SERVICE DESK)

- 5.1. Tiekėjas turi turėti darbo dienomis, švenčių dienomis ir savaitgaliais veikiančią palaikymo tarnybą (angl. Service Desk), užtikrinančią operatyvią reakciją į Perkančiosios organizacijos siunčiamas užklausas.
- 5.2. Pagalbos tarnyba turi veikti 24/7 principu.
- 5.3. Pagalbos tarnyba turi komunikuoti lietuvių kalba.
- 5.4. Pagalbos tarnyba turi suteikti galimybes registruoti kreipinius įvairiais kanalais: elektroniniu paštu; fiksuoto ir mobilaus ryšio telefonu; naudojant WEB sąsają ar programėlę.
- 5.5. Pagalbos tarnyba turi atitikti ITIL metodologiją, gerųjų praktikų rekomendacijas.
- 5.6. Pagalbos tarnyba turi turėti veikiančią internetinį portalą kreipiniams registruoti ir peržiūrėti.
- 5.7. Teikėjo pagalbos tarnyba turi užtikrinti operatyvų atgalinį ryšį ir informacijos apie incidentus realiu laiku (angl. On-line) teikimą interneto tinklalapyje, veikiančiame HTTPS protokolu.
- 5.8. Pagalbos tarnyba turi informuoti apie užregistruotų incidentų būklę, planuojamą incidentų išsprendimo datą ir laiką bei incidentų išsprendimą.

5.9. Pagalbos tarnyba apsaugota SSL arba lygiaverčiu protokolu.

5.10. **Kartu su pasiūlymu pateikiamas pagalbos tarnybos sistemos aprašymas lietuvių kalba. Pareikalavus turi būti pademonstruotas jos funkcionalumas.**

6. KITI REIKALAVIMAI

6.1. Vykdamas paslaugas vadovaujamas:

6.1.1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 5 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“.

6.1.2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr. 716 „Dėl Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, Saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir Elektroninės informacijos, sudarančios valstybės informacinius išteklius, svarbos įvertinimo ir valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo gairių aprašo patvirtinimo“.

6.1.3. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (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) (OL 2016 L 119, p. 1–88).

6.2. Prieiga prie Perkančiosios organizacijos pateikiamos infrastruktūros gali būti suteikiama tik tam asmeniui, kuriam prieiga reikalinga priskirtiems darbams atlikti.

6.3. Kiekvienas infrastruktūros naudotojas gaunamų paslaugų apimtyje turi būti unikaliai identifikuojamas ir autentifikuojamas. Naudotojų autentifikavimas, autorizavimas ir naudotojų valdymas turi būti realizuotas vaidmenų modelio pagrindu (angl. role-based model);

6.4. Turi būti užtikrinti infrastruktūros naudotojų slaptažodžių saugumo reikalavimai (slaptažodis turi būti sudarytas iš raidžių, skaičių ir specialiųjų simbolių ir kt.);

6.5. Teikiant paslaugas, turi būti naudojama tik legali programinė įranga;

6.6. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad Perkančiosios organizacijos informacija nebus nukopijuota ir/ar perduodama tretiesiems asmenims.

6.7. Paslaugos turi būti diegiamos ir konfigūruojamos taip, kad bet kuriuo metu sistema ir duomenys galėtų būti perkelti į kitą Perkančiosios organizacijos nurodytą vietą.

6.8. Darbuotojų konsultavimas vykdomas telefonu, elektroniniu paštu ir kitomis priemonėmis darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val. Reagavimas – ne daugiau, kaip 30 min.

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)**Dokumento pavadinimas (antraštė)****Dokumento registracijos data ir numeris****Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris****Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo****Parašo paskirtis****Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos****Sertifikatas išduotas****Parašo sukūrimo data ir laikas****Parašo formatas****Laiko žymoje nurodytas laikas****Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją****Sertifikato galiojimo laikas****Parašo paskirtis****Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos****Sertifikatas išduotas****Parašo sukūrimo data ir laikas****Parašo formatas****Laiko žymoje nurodytas laikas****Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją****Sertifikato galiojimo laikas****Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti****Pagrindinio dokumento priedų skaičius****Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius****Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)****Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)****Priedamo dokumento registracijos data ir numeris****Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektronini dokumentas, pavadinimas****Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)****Paieškos nuoroda****Papildomi metaduomenys**