

SUTARTIS Nr. APVA/2016/09/01

Vilnius,

data 2016-09-01

UAB „NBCS“, atstovaujama generalinio direktoriaus Artiom Maslov (toliau – **Vykdytojas**) ir Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Aplinkos projektų valdymo agentūra, atstovaujama direktoriaus Ignato Šalavėjaus (toliau – **Užsakovas**), sudarė šią sutartį (toliau – **sutartis**):

1. SUTARTIES DALYKAS

- 1.1. Vykdytojas įsipareigoja pagal techninėje specifikacijoje (Sutarties priedas Nr. 1. Techninė specifikacija) pateiktą aprašymą teikti kompiuterinės, biuro technikos, telefoninės, praėjimo kontrolės ir video stebėjimo įrangos aptarnavimo paslaugas (toliau – **Paslaugos**), o Užsakovas įsipareigoja apmokėti už Paslaugas šioje sutartyje nustatyta tvarka.

2. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

- 2.1. Paslaugų teikimo tvarka turi atitikti techninėje specifikacijoje nurodytą tvarką.
2.2. Užsakovas įsipareigoja suteikti visą reikiamą informaciją, esančią jo dispozicijoje, kuri gali būti svarbi sutarties vykdymui.
2.3. Užsakovas įsipareigoja sudaryti galimybę Vykdytojo darbuotojams prieiti prie prižiūrimos įrangos.
2.4. Užsakovas įsipareigoja pranešti Vykdytojui apie bet kokius savarankiškai arba trečiųjų šalių numatomus atlikti darbus, kurie gali įtakoti aptarnaujamos įrangos priežiūrą.
2.5. Visa vykdant sutartį Vykdytojo parengta dokumentacija yra Užsakovo nuosavybė ir Užsakovas turi teisę ją skelbti be Vykdytojo sutikimo.

3. ATSISKAITYMŲ TVARKA

- 3.1. Užsakovas už faktiškai per ataskaitinį mėnesį suteiktas paslaugas sumoka Vykdytojui 2.100,00 eurų (du tūkstančiai šimtas eurų 00 ct) be PVM ir 2541,00 eurus (du tūkstančiai penki šimtai keturiasdešimt vienas euras 00 ct) su PVM.
3.2. Kalendorinio mėnesio pabaigoje arba kito mėnesio pradžioje pasirašomas paslaugų priėmimo-perdavimo aktas.
3.3. Abiems šalims pasirašius paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, Vykdytojas iki kito mėnesio 15 dienos Užsakovui pateikia PVM sąskaitą-faktūrą, kurią Užsakovas apmoka per 30 dienų nuo gavimo dienos.
3.4. PVM mokestis bus skaičiuojamas ir apmokamas pagal Lietuvos Respublikos galiojančius teisės aktus.
3.5. Sutarties galiojimo laikotarpiu Vykdytojas įsipareigoja iki 2016 m. gruodžio 20 d. pateikti Užsakovui išankstinę mokėjimo sąskaitą už 2016 m. gruodžio mėn. Paslaugas.

4. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

- 4.1. Jeigu Vykdytojas nukrypsta nuo sutarties sąlygų ir dėl to pablogėja Užsakovo darbas arba jeigu Vykdytojas padaro darbe kitokių trūkumų, Užsakovas turi teisę reikalauti neatlygintinai ištaisyti nurodytus trūkumus per nurodytą terminą.
4.2. Vykdytojo teikiamose paslaugose nustačius esminių nukrypimų nuo sutarties sąlygų ar Vykdytojui pažeidus kitas šios sutarties nuostatas, Užsakovas turi teisę reikalauti nutraukti sutartį ir atlyginti nuostolius.
4.3. Jeigu Užsakovas neapmoka PVM sąskaitos-faktūros daugiau kaip 30 dienų nuo šios sutarties



3.3 punkte nurodyto termino, Vykdytojas pasilieka sau teisę sustabdyti priežiūros darbus iki Užsakovas pilnai atsiskaitys su Vykdytoju.

4.4. Jei Vykdytojas sutartyje nustatytais terminais nesuteikia numatytų paslaugų, tai jis sumoka delspinigius, kurie lygūs 0,02 % (dvi šimtosios procento) nuo nesuteiktų Paslaugų vertės už kiekvieną pradelstą dieną.

4.5. Jei Užsakovas per šios sutarties 3.3 punkte nurodytą terminą neatsiskaito su Vykdytoju, jis, Vykdytojui, privalo sumokėti 0,02 % (dvi šimtosios procento) dydžio delspinigius nuo neapmokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną. Delspinigiai pradedami skaičiuoti praėjus pirmajai pradelstai dienai po šios sutarties 3.3 punkte nurodyto termino.

4.6. Jei Vykdytojas su Užsakovu suderintais terminais nesuteikia numatytų Paslaugų ir vėluoja daugiau kaip 14 dienų, tai ji sumoka Užsakovui baudą, kurios dydis apskaičiuojamas sumažinant konkrečios paslaugos įkainį 30 proc. ir atitinkamą sumą išskaičiuojant iš Užsakovui apmokėjimui pateiktos PVM sąskaitos - faktūros. Baudos išskaičiavimas neatleidžia Vykdytojo nuo prievolės įvykdymo.

4.7. Vykdytojas įsipareigoja padengti visas išlaidas, susijusias su skolų išieškojimu, kurios susidarė dėl Vykdytojo kaltės.

5. FORCE MAJEURE

5.1. Sutarties šalis atleidžiama nuo atsakomybės už savo įsipareigojimų nevykdymą, jeigu ji įrodo, kad šių įsipareigojimų nebuvo galima įvykdyti dėl nenugalimos jėgos (force majeure), kurios sutarties sudarymo momentu ši šalis negalėjo numatyti ir kurios ji negalėjo išvengti ar nugalėti.

5.2. Nustatant force majeure aplinkybes, taikomos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 07 15 nutarimo Nr. 840 nuostatos.

6. SUTARTIES GALIOJIMAS

6.1. Sutartis įsigalioja nuo pasirašymo momento ir galioja 12 (dvylika) mėnesių.

6.2. Sutartis gali būti nutraukta raštišku abiejų šalių susitarimu arba vienos šalies iniciatyva Sutartyje ar Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytais pagrindais.

6.3. Kiekviena šalis gali vienašališkai nutraukti šią Sutartį prieš tai raštu pranešusi kitai Šaliai ne mažiau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.

6.4. Sutarties nutraukimas bet kokiais pagrindais neatleidžia šalių nuo prievolių sumokėti visas sumas, kurios tapo mokėtinomis iki Sutarties nutraukimo.

7. TAIKYTINA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS

7.1. Sutarčiai taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

7.2. Esant prieštaravimų tarp sutarties sąlygų ir Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatų, taikomos Lietuvos Respublikos norminių teisės aktų nuostatos.

7.3. Visi ginčai, kilę iš sutarties, sprendžiami derybų būdu. Nepavykus ginčų išspręsti derybų būdu, ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

8. SUTARTIES PRIEDAI IR KEITIMAS

8.1. Sutarties sąlygos sutarties galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo nustatyti pagrindiniai principai ir tikslai.

8.2. Visi sutarties priedai laikomi neatskiriama jos dalimi:

8.2.1. techninė specifikacija (Sutarties priedas Nr. 1);

8.2.2. priėmimo – perdavimo aktas (Sutarties priedas Nr. 2).

9. SUTARTIES EGZEMPLIORIAI

9.1. Ši sutartis sudaroma dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais – po vieną kiekvienai sutarties šaliai.

8. ŠALIŲ PARAŠAI IR JURIDINIAI REKVIZITAI

Vykdytojas:

UAB „NBCS“

Įmonės kodas 301817848

PVM mok.k. LT100006470618

Adresas J. Kazlauskio g. 21, Vilnius

Tel. +37052764563

A/S LT517400032732523810

Bankas Danske Bank A/S Lietuvos filialas

Banko kodas 7400

Užsakovas:

Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos

Aplinkos projektų valdymo agentūra

Įstaigos kodas 288779560

Labdarių g. 3, LT-01120 Vilnius

Tel. 272 5758, faksas 272 2563

apva@apva.lt

Generalinis direktorius

Artiom Maslov

2016-09-01



Direktorius

Ignotas Salavėjus

2016-09-01



Naudojantis Artūras Bojarskius

Alma Girniuvienė
Apskaitos skyriaus vedėja
Alma Girniuvienė

Vyriausioji specialistė
Ada Navickaitė

Teisės skyriaus vedėja
Irina Sivoronova

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA
DĖL REMONTO, PRIEŽIŪROS IR KITŲ PASLAUGŲ, SUSIJUSIŲ SU KOMPIUTERIŲ,
BIURO ĮRANGOS, TELEKOMUNIKACIJŲ BEI GARSO IR VAIZDO ĮRANGA (IT
APTARNAVIMU) PASLAUGŲ PIRKIMO

I. PIRKIMO TIKSLAS

1.1. Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Aplinkos projektų valdymo agentūra (toliau – **Agentūra**) siekdama palaikyti savo IT infrastruktūros darbingumą reikiamame lygyje organizuoja kompiuterinės, biuro technikos, telefoninės, praėjimo kontrolės ir video stebėjimo įrangos aptarnavimo paslaugų pirkimą.

II. PIRKIMO OBJEKTAS

2.1. Agentūra perka žemiau nurodytos kompiuterinės, biuro technikos, telefoninės, praėjimo kontrolės ir video stebėjimo įrangos su atitinkama standartine sistemine ir taikomąja programine įranga (toliau – **įranga**) darbingumo palaikymo ir aptarnavimo paslaugas. Perkamų reguliaraus ir papildomo įrangos aptarnavimo paslaugų teikimo laikotarpis 12 (dvylika) mėnesių.

2.2. Agentūros adresas:

2.2.3. Labdarių g. 3, Vilnius.

III. TURIMOS ĮRANGOS SĄRAŠAS**3.1. Techninė įranga:**

Eil. Nr.	Turima įranga	Įrangos kiekis vienetais	Turimos įrangos gamintojas \ modelis
1.	Tarnybinės stotys (fizinės ir virtualios) ir duomenų masyvai	11	IBM eServer x235 (P1M1XEU); HP DL380G5; IBM System x3550 M3; IBM Total Storage DS3512; SAN; NASAS ir kitų modelių
2.	Darbo stotys (PC)	76	IBM, Lenovo, HP ir kitų gamintojų
3.	Nešiojami kompiuteriai (NB)	29	IBM, HP, Lenovo ir HP ir kitų gamintojų
4.	Planšetiniai kompiuteriai	9	iPad ir kitų modelių
5.	Daugiafunkciniai kopijuokliai, spausdintuvai ir faksai	23	HP, Canon, Konica Minolta, Toshiba, Xerox ir kitų gamintojų
6.	Tinklo komutatoriai ir maršrutizatoriai	28	HP, D-Link, Juniper, Linksys ir kitų gamintojų




7.	Nepertraukiamos srovės maitinimo šaltiniai (UPS)	84	APC ir kitų gamintojų
8.	IP Video stebėjimo sistema	1	Mobotix kamera 45 laipsnių matymo kampas - 4 vnt.; POE komutatorius; duomenų saugykla (HDD 2 TB); kompiuteris, duomenų saugojimui ir vaizdų peržiūrai
9.	Praėjimo kontrolės sistemos	1	abonemento lauko antivandalinė plokštė; kortelių skaitytuvas - 2 vnt.; domofono spalvoto vaizdo monitorius su padu - 2 vnt.; video komutatorius - 1 vnt.; maitinimo šaltinis 220V-12V - 2 vnt.; elektromagnetas, 3000NA - 2 vnt.
10.	IP telefonų stotelė ir IP telefonai	102	AVAYA
11.	Terminalinis kompiuteris PCoIPi	10	HP-t520-Flexible-Thin-Client (ENERGYSTAR)(G9F02AA)
12.	Modulis apsaugos	1	Cyberoam UTM
13.	Projektoriai	6	Epson, Mitsubishi, Hitachi, HP

Pastaba. Spausdintuvų, kopijavimo įrangos, faksų ir daugiafunkcinių įrenginių aptarnavimo paslauga turi apimti tik įrenginių diegimą kompiuteriuose, konfigūravimą, užsikišusių spausdintuvų išvalymą, smulkaus remonto, tonerių pakeitimo darbus (neįskaitant tonerių ir kitų eksploatacinių medžiagų kainos). Į aptarnavimo paslaugas neturi būti įtraukiama įrangos gamyklinių gedimų remontas.

3.2. Programinė įranga:

3.2.1. Darbo stotys, nešiojami ir planšetiniai kompiuteriai:

Operacinės sistemos	Windows XP, Windows Vista, Windows 7, iOS6 ir vėlesnės versijos, Windows 10
Kita programinė įranga	Microsoft Office 2003 ir vėlesnės versijos; Microsoft Project 2010 ir vėlesnės versijos; Microsoft Internet Explorer 9.x, Mozilla Firefox 17.0, Chrome, Safari 5.1 ir vėlesnės versijos; Adobe Acrobat Reader 7.x ir vėlesnės versijos, VNC, FilZip, Ultimate Zip, 7-ZIP, Abbyy Fine Reader, Spy Bot Search and Destroy, Microsoft Security Essentials, Office 365

3.2.2. Tarnybinės stotys:

Operacinės sistemos	Windows Server 2003 R2 Standard/Enterprise Edition, SUSE Linux Enterprise Server, Windows Server 2008 R2 Standard/Enterprise Edition su atnaujinimais
Kita programinė įranga ir servaisai	Directory services, Domain Name System (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) server, Windows Internet Naming Service (WINS), Internet Information Services (IIS) servaisai, Windows Server Update Services (WSUS), Microsoft SQL Server 2005 ir vėlesnės versijos; Novell GroupWise 8, Untangle, VMware 5.5, View 5, FogLight, SpiceWorks, PHD Virtual Backup 5.4.2, Novell Zenworks 7.5 ir vėlesnės versijos; Agentūros IS (ES finansuojamų projektų pasiektų tikslų monitoringo (APVA GIS), Statybos sutarčių įgyvendinimo stebėsenos programa (APVA SSIP); Sutarčių ir mokėjimų valdymo sistema; Personalo valdymo sistema; STEKAS

3.3. Turimos įrangos kiekis sutarties galiojimo laikotarpiu gali keistis.

3.4. Turimos įrangos sąrašo, nurodyto III. punkte, pakitimas iki 25% paslaugos teikimo sutarties kainos nekeičia.

IV. REIKALAVIMAI REGULIARIAM IR PAPILDOMAM ĮRANGOS APTARNAVIMUI

4.1. Reguliaraus įrangos, nurodytos III punkte, aptarnavimo paslaugas tiekėjas turės teikti Agentūros darbo laiku penkias dienas per savaitę, aštuonias valandas per dieną (išskyrus poilsio ir švenčių dienas). Tiekėjo specialisto(-ų) darbo laikas skiriamas aptarnavimo paslaugų atlikimui turi apimti ne mažiau kaip aštuonias valandas per darbo dieną (t.y. 1.0 etato). Šiuo metu aptarnavimo paslaugas Agentūros patalpose turi teikti 1 specialistas.

4.2. Papildomo įrangos aptarnavimo paslaugą sudaro turimos įrangos, nurodytos III punkte, aptarnavimas Agentūros nedarbo laiku.

4.3. Reguliaraus įrangos aptarnavimo metu, kai tiekėjo specialistas(-ai) yra objekte, reagavimas po kreipimosi – momentinis, darbingumo atstatymas per 4 val., o nuotolinio sutrikimų šalinimo atveju – reagavimo laikas per 1 val. ir ne daugiau kaip 2 val. iki sutrikimo šalinimo pradžios.

4.4. Agentūra suteiks vieną darbo vietą specialistui(-ams) adresu Labdarių g. 3, Vilnius.

4.5. Reguliarus aptarnavimas apima Agentūros turimos įrangos darbo analizavimą, konsultavimą įrangos eksploatavimo ir modernizavimo klausimais, informuojant apie kompiuterinės įrangos naujus modelius bei įrangos išplėtimus, galimus programinės įrangos atnaujinimus, užsako atsakingi Agentūros darbuotojai nurodyti sutartyje.

4.6. Reguliarus įrangos aptarnavimas apima nesudėtingų elektronikos techninių pataisymų objekte atlikimą (pagal poreikį).

4.7. Reguliariam įrangos (daugiafunkcinių įrenginių, spausdintuvų priežiūrai bei techninei profilaktikai) aptarnavimui gali būti pasitelkiamos išorės kvalifikuotų ekspertų, pasirenkamų paslaugos tiekėjo nuožiūra, konsultacijos bei darbai pagal poreikį.

4.8. Detalus aptarnavimo paslaugų aprašymas pateikiamas Techninės specifikacijos 1 priede.

V. KITOS SĄLYGOS

5.1. Sutarties pasirašymo metu tiekėjas turės pateikti Agentūrai specialistų, kurie vykdys paslaugos teikimą, sąrašą, kuriame nurodyti jų kontaktai ir atsakomybės sritys, bei siūlomų specialistų asmeninius konfidencialumo ir atsakomybės pasižadėjimus, patvirtintus tiekėjo vadovo. Šie dokumentai turi būti aktualizuojami per visą sutarties galiojimo laikotarpį.

DETALUS APTARNAVIMO PASLAUGŲ APRAŠYMAS

1. IT SISTEMŲ SĄVOKA

- 1.1. **IT sistema** – techninių ir standartinių programinių priemonių visuma.
- 1.2. **IT sistemos pasiekiamumas** – standartinės programinės įrangos funkcionavimas leidžia naudotojams normaliu režimu dirbti su sistema.
- 1.3. **IT sistemų prieinamumas** („Availability“): IT sistemos funkcionavimo laikas, atmetus gedimus ir prastovas profilaktikai.
- 1.4. Serverinės sistemos turi būti technologiškai funkcionalios (pasiekiamos) pagal principą „24 valandos per dieną, 7 dienos per savaitę, 365 dienos per metus“. Iš viso per metus IT sistemos dėl gedimų ar profilaktikos gali nefunkcionuoti ne daugiau 96 valandų.
- 1.5. Kompiuterizuotos darbo vietos turi būti technologiškai funkcionalios (pasiekiamos) pagal principą „8 valandos per darbo dieną, 5 darbo dienos per savaitę“.
- 1.6. Aptarnaujamos kompiuterinės ir kitos įrangos kiekiai nedidinant paslaugų kainos gali keistis iki 25 proc.
- 1.7. Paslaugų teikimo vieta: Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Aplinkos projektų valdymo agentūra (toliau – **Agentūra**), adresu Labdarių g. 3 Vilnius.

2. REIKALAVIMAI PASLAUGOMS

2.1. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

- 2.1.1. Tiekėjas įsipareigoja:
 - 2.1.1.1. užtikrinti Agentūros IT sistemų, kompiuterių tinklų ir kompiuterinės įrangos bei joje suinstaliuotos programinės įrangos saugų bei nepertraukiamą funkcionavimą ir sąveiką;
 - 2.1.1.2. užtikrinti tarnybinių stočių ir jose kaupiamos informacijos tinkamą apsaugą;
 - 2.1.1.3. rengti, kaupti ir sisteminti su Agentūros IT sistemomis ir kompiuterine įranga bei joje suinstaliuota programine įranga susijusią dokumentaciją;
 - 2.1.1.4. Agentūrai pareikalavus teikti ataskaitas apie surastas IT sistemų, kompiuterių tinklų, klaidas ir siūlomus patobulinimus;
 - 2.1.1.5. Agentūros turimą programinę įrangą instaliuoti tik Agentūroje;

2.2. SĄVOKOS IR REIKALAVIMAI CENTRALIZUOTAI PAGALBOS TARNYBAI

- 2.2.1. **Veikimo sutrikimas** – kai Agentūros vidiniai arba išorės naudotojai dėl operacinės sistemos, techninės įrangos, sisteminės programinės įrangos funkcionalumo sutrikimų (esant tvarkingai IT infrastruktūrai) negali atlikti numatytų sistemos funkcijų;
- 2.2.2. **Incidentas** – aptarnaujamos IT infrastruktūros (techninės ir programinės įrangos) sutrikimas, nepriklausomai nuo jo kilmės. Incidentu nelaikomas resursų (išteklų), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibrėžiami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas;
- 2.2.3. **Problema** – tai nežinomos priežastys, dėl kurių IT sistemos veikimas įtakojamas neigiamai. Taip pat problema laikoma pasikartojantys tos pačios kilmės incidentai;
- 2.2.4. **Pakeitimas** – bet koks IT sistemos ar IT infrastruktūros konfigūracijos pakeitimas;
- 2.2.5. **Igaliotas naudotojas** – Agentūros ar trečiosios šalies, turinčios su Agentūra pasirašytas paslaugų teikimo sutartis, darbuotojas. Igaliotų naudotojų sąrašas pateikiamas pradedant teikti paslaugą ir gali būti keičiamas visą paslaugos teikimo laikotarpį.
- 2.2.6. Centralizuota pagalbos tarnyba Agentūros igaliotų naudotojų kreipimuisi turi būti prieinama internetu, telefonu, elektroniniu paštu.
- 2.2.7. Centralizuota pagalbos tarnyba privalo turėti kreipimosi dėl incidentų, problemų, kompiuterinės ir kitos prižiūrimos įrangos gedimų, pakeitimų bei konfigūracijos valdymo funkcionalumą.



- 2.2.8. Centralizuota pagalbos tarnybos sistema turi užtikrinti galimybę įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas kompiuterinės ir programinės įrangos gedimus bei kitus užsakymus, susijusius su šios sutarties vykdymu, ir stebėti jų būseną.
- 2.2.9. Pasibaigus paslaugos teikimo terminui visa su Paslaugos teikimu susijusi informacija turi būti neatlyginamai perduota Agentūrai jai priimta forma.
- 2.3. Reikalavimai paslaugos vykdymui**
- 2.3.1. Reikalavimai IT sistemų stebėjimui (monitoring):**
- 2.3.1.1. Tiekėjas turi užtikrinti stebėjimo sistemos įdiegimą, konfigūravimą ir priežiūrą sutarties galiojimo metu Agentūros ar savo IT infrastruktūroje.
- 2.3.1.2. Reikalavimai IT sistemų stebėjimo programinei įrangai:**
- 2.3.1.3. Galimybė fiksuoti standartines ICMP užklausas (PING), visus SNMP protokolu veikiančius duomenų šaltinius; WMI, Windows Performance Monitor skaitliukus (taip pat ir trečiųjų šalių programų);
- 2.3.1.4. Galimybė stebėti šiuos parametrus:
- 2.3.1.4.1. Visa/laisva erdvė megabaitais tam tikrame diske;
- 2.3.1.4.2. Visa/laisva atmintis;
- 2.3.1.4.3. Serverio statusas (aktyvus/neaktyvus);
- 2.3.1.4.4. Serverio aktyvios būsenos trukmę;
- 2.3.1.4.5. Kritinių procesų būklė;
- 2.3.1.4.6. Procesoriaus apkrova;
- 2.3.1.4.7. Tinklo apkrova;
- 2.3.1.4.8. Tinklo prievadų (ports) būklė;
- 2.3.1.4.9. Agentūrai turi būti suteikta interneto naršyklės pagrindu veikianti stebėjimo prieiga, kurioje atvaizduojamas stebimų metrikų atitikimas leistinoms vertėms, parametrų būklės ataskaitos už periodus grafiniame pavidale (grafikas laiko skalėje), serverio pasiekiamumo apskaita;
- 2.3.1.4.10. turi būti suteikta galimybė gauti automatinius pranešimus el. paštu apie kritinius įvykius.
- 2.3.2. Reikalavimai pagalbos tarnybai:**
- 2.3.2.1. Darbo laikas: darbo dienomis nuo 7:30 iki 17:30;
- 2.3.2.2. Užklausų reagavimo būdai:**
- 2.3.2.2.1. Elektroniniu paštu (automatiškai registruojant pagalbos tarnyboje);
- 2.3.2.2.2. Telefonu;
- 2.3.2.2.3. Internetu (Savitarnos svetainė).
- 2.3.2.3. Informacija apie visų registruotų užklausų, susijusių su teikiamomis paslaugomis, eigą ir būseną turi būti pasiekama Internetu on-line (Savitarnos svetainėje), telefonu ar el. paštu (pagal poreikį)
- 2.3.2.4. Agentūrai pareikalavus, teikiamos mėnesinės ataskaitos apie paslaugų vykdymą (visų užregistruotų užklausų, incidentų, problemų, pakeitimų ir pan. ataskaita)
- 2.3.2.5. Registruojant incidentus, pakeitimus, problemas bei keičiantis jų statusui atsakingi Agentūros atstovai turi būti informuojami žinute elektroniniu paštu.
- 3. REIKALAVIMAI PASLAUGOS TEIKIMUI PAGAL IT SEGMENTUS**
- 3.1. REIKALAVIMAI KOMPIUTERIZUOTŲ DARBO VIETŲ APTARNAVIMUI**
- 3.1.1. Bendra tiekėjo atliekama aptarnavimo paslaugų apimtis:**
- 3.1.1.1. Kompiuterių ir kompiuterinio tinklo stebėjimas bei administravimas;
- 3.1.1.2. Incidentų sprendimas;
- 3.1.1.3. Pasikeitimų valdymas;
- 3.1.1.4. Konfigūracijų valdymas;
- 3.1.1.5. Problemų valdymas.
- 3.1.2. Reikalavimai paslaugos įvedimui:**

- 3.1.2.1. Techninės įrangos inventORIZACIJA;
- 3.1.2.2. Programinės įrangos inventORIZACIJA.
- 3.1.3. **Reikalavimai įrangos apskaitai:**
- 3.1.3.1. įrangos perdavimo materialiai atsakingiems asmenims ar įrangos naudotojams priežiūra;
- 3.1.3.2. konsultavimas dėl įrangos perdavimo sąrašų ir kitų reikalingų dokumentų rengimo.
- 3.1.4. **Aptarnavimo paslaugos teikimo laikas:** darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00.
- 3.1.5. **Teikiamos kompiuterizuotų darbo vietų aptarnavimo paslaugos:**
- 3.1.5.1. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
- 3.1.5.2. Pakeitimų vykdymas, įskaitant naujų darbo vietų kūrimą;
- 3.1.5.3. Problemų sprendimas.
- 3.1.6. **Incidentų (darbingumo atstatymo) sprendimo paslaugų apimtis:**
- 3.1.6.1. Techninės įrangos gedimų šalinimas;
- 3.1.6.2. Standartinės programinės įrangos (operacinių sistemų, taikomosios programinės įrangos) gedimų šalinimas.
- 3.1.7. **Pakeitimų vykdymo apimtis:**
- 3.1.7.1. Techninės įrangos diegimas, perkėlimas, modernizavimas ir migravimas;
- 3.1.7.2. Programinės įrangos diegimas, atnaujinimas, šalinimas, konfigūravimas;
- 3.1.7.3. Naudotojų sąskaitų kūrimas, prieigų suteikimas ir valdymas.
- 3.1.8. **Kasdieniai darbai:**
- 3.1.8.1. Visų reikalingų kompiuterio servisų veikimo stebėjimas;
- 3.1.8.2. Kompiuterių įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė. Prireikus, klaidų įrašų priežasčių panaikinimas;
- 3.1.8.3. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų pataisymų paketų (service pack) sekimas ir diegimas;
- 3.1.8.4. Antivirusinės programos veikimo stebėjimas, atnaujinimų sekimas ir diegimas;
- 3.1.8.5. Antivirusinės programos skanavimo įvykių žurnalo peržiūra.
- 3.1.9. **Mėnesiniai darbai:** Profilaktinis diskų patikrinimas bei defragmentavimas pagal sudarytą grafiką (grafiką suderinti su atsakingu įmonės darbuotoju per 1 mėnesį nuo sutarties pasirašymo).
- 3.1.10. **Kasmetiniai darbai:** Užsakomas nepertraukiamo maitinimo šaltinių veikimo išbandymas elektros dingimo atveju (darbų grafiką suderinti su atsakingu įmonės darbuotoju per 1 mėnesį nuo sutarties pasirašymo).
- 3.1.11. **Paslaugos teikimo būdai:**
- 3.1.11.1. Nuotoliniu būdu;
- 3.1.11.2. Įrangos buvimo vietoje;
- 3.1.11.3. Tiekėjo buveinės adresu.
- 3.1.12. **Reakcija ir gedimo šalinimas:**
- 3.1.12.1. Po kreipimosi į centralizuotą pagalbos tarnybą Paslaugų teikėjo reagavimas kiek įmanoma greičiau, bet ne ilgiau kaip per 1 val. (įskaitant poilsio ir šventines dienas).
- 3.2. **REIKALAVIMAI TARNYBINIŲ STOČIŲ APTARNAVIMUI**
- 3.2.1. **Aptarnavimo paslaugos teikimo laikas** – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00.
- 3.2.2. Stebėsenos darbo valandos – visomis dienomis visą parą.
- 3.2.3. Teikiamos IT sistemų priežiūros ir aptarnavimo paslaugos:
- 3.2.3.1. Tarnybinių stočių stebėseną;
- 3.2.3.2. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
- 3.2.3.3. Pakeitimų vykdymas;
- 3.2.3.4. Problemų sprendimas;
- 3.2.4. Reikalavimai paslaugos įvedimui:
- 3.2.4.1. Techninės įrangos inventORIZACIJA;

- 3.2.4.2. Programinės įrangos inventORIZACIJA.
- 3.2.5. Reikalavimai tarnybinių stočių monitoringui:**
- 3.2.5.1. Tarnybinių stočių stebėjimas turi būti vykdomas kiekvieną dieną, ištisą parą (365x24);
- 3.2.5.2. Tiekėjas nedelsiant informuoja Agentūros atsakingus asmenis apie tarnybinių stočių situacijas, tokias kaip nepakankama laisva erdvė informacijos kaupikliuose, kritiniai failų dydžiai (duomenų bazės, sisteminiai failai, puslapiai ir pan.), kritiniai resursų (CPU, atmintis, tinklo apkrova ir pan.) panaudojimo dydžiai.
- 3.2.6. Kasdieniai aptarnavimo darbai:**
- 3.2.6.1. Kiekvieno prižiūrimo serverio įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė. Prireikus, klaidų įrašų priežasčių panaikinimas;
- 3.2.6.2. Archyvavimo darbų ataskaitų stebėjimas, klaidų analizė. Duomenų atstatymo vykdymas pagal poreikį. Prireikus, klaidų priežasčių panaikinimas bei archyvavimo pakartojimas;
- 3.2.6.3. Pasirodančių operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų pataisymų paketų (service pack) sekimas. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų pataisymų paketų įdiegimas;
- 3.2.6.4. Pasirodančių operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų atnaujinimų (critical hotfix) sekimas. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų būtinų atnaujinimų diegimas;
- 3.2.6.5. Laisvos diskinės vietos stebėjimas. Prireikus, imtis priemonių, kad būtų užtikrinta laisva diskinė vieta;
- 3.2.6.6. Visų reikalingų kompiuterio servisų veikimo stebėjimas. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad užtikrinti reikalingų servisų veikimą;
- 3.2.6.7. Antivirusinės programos skanavimo įvykių žurnalo peržiūra. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad panaikinti viruso buvimą duomenyse;
- 3.2.6.8. Vidinių bei išorinių tinklų apkrovimo stebėjimas. Prireikus, blogo veikimo priežasčių panaikinimas.
- 3.2.6.9. Nepertraukiamo maitinimo šaltinių veikimo stebėjimas;
- 3.2.6.10. Pateikiamų kitų servisų veikimo stebėjimas. Prireikus, blogo veikimo priežasčių panaikinimas;
- 3.2.6.11. Atnaujinimų diegimas pagal gamintojo rekomendacijas;
- 3.2.6.12. BIOS valdymas;
- 3.2.6.13. Techninė aplinkos peržiūra;
- 3.2.6.14. Naktinių archyvavimo darbų vykdymo priežiūra;
- 3.2.6.15. Duomenų skanavimas antivirusine programa.
- 3.2.6.16. Legalių aplikacijų naudojimo stebėseną ir užtikrinimas??
- 3.2.7. Mėnesiniai aptarnavimo darbai:**
- 3.2.7.1. Profilaktinis diskų patikrinimas bei defragmentavimas pagal sudarytą grafiką (grafiką suderinti su atsakingu įmonės darbuotoju per 1 mėnesį nuo sutarties pasirašymo);
- 3.2.7.2. Atstatymo iš archyvo darbų veikimo patikrinimas, pasirinktinai iš vieno serverio.
- 3.2.8. Kasmetiniai darbai:**
- 3.2.8.1. Užsakomas nepertraukiamo maitinimo šaltinių veikimo išbandymas elektros dingimo atveju (darbų grafiką suderinti su atsakingu įmonės darbuotoju per 1 mėnesį nuo sutarties pasirašymo).
- 3.2.9. Operacinių sistemų priežiūra ir valdymas:**
- 3.2.9.1. Tarnybų statuso nuolatinė patikra ir valdymas;
- 3.2.9.2. Sisteminio žurnalo (System Event Log) patikra;
- 3.2.9.3. Saugos žurnalo (Security Event Log) patikra;
- 3.2.9.4. Veiklos žurnalų patikra (application Event Log);
- 3.2.9.5. Antivirusinės programos atnaujinimų valdymas;
- 3.2.9.6. Nepertraukiamo maitinimo šaltinių (UPS) darbą fiksuojančių bylų peržiūra;
- 3.2.9.7. Saugos pataisymų patikra;

- 3.2.9.8. Atnaujinimų (Service Pack/Hot Fix) diegimas;
- 3.2.9.9. Naujos programinės įrangos tinkamumo nustatymas;
- 3.2.9.10. Veiklos ataskaitų patikra ir valdymas;
- 3.2.9.11. Reguliariai leidžiamų užduočių kūrimas, patikra;
- 3.2.9.12. Serverio perstartavimas;
- 3.2.9.13. Atsarginio duomenų kopijavimo valdymas;
- 3.2.9.14. Failų replikavimo tarnybos žurnalų patikra;
- 3.2.9.15. Duomenų diskų defragmentavimas;
- 3.2.9.16. Duomenų archyvavimas;
- 3.2.9.17. Diskų ir diskų skirstinių valdymas;
- 3.2.9.18. Atsarginio duomenų kopijavimo atstatymo procedūros testavimas (kas tris mėnesius);
- 3.2.9.19. Serverio duomenų atstatymas įvykus gedimui.
- 3.2.10. Paslaugos teikimo būdai:**
 - 3.2.10.1. Nuotoliniu būdu;
 - 3.2.10.2. Įrangos buvimo vietoje.
- 3.2.11. Įrangos fizinio gedimo atveju, kai gedimo šalinimas pagal gamintojo garantinius įsipareigojimus netenkina (sistema nepasiekiamą ilgiau negu numatyta) arba gamintojo garantiniai įsipareigojimai pasibaigę, tiekėjas savo lėšomis privalo ne ilgiau kaip per 72 valandas po pranešimo apie gedimą gavimo momento pateikti pakaitinę sugedusią komponentę (arba įrangą) įrangos funkcionalumui atstatyti.
- 3.2.12. Kiti darbai:**
 - 3.2.12.1. Naujų tarnybinių stočių diegimas ir konfigūravimas;
 - 3.2.12.2. Tarnybinių stočių su jose esančiais duomenimis migravimas iš fizinės į VMware technologijomis parengtą virtualią aplinką;
 - 3.2.12.3. Virtualizacijos programinės įrangos diegimas į tarnybines stotis;
 - 3.2.12.4. Virtualios aplinkos valdymo serverio diegimas;
 - 3.2.12.5. Virtualios aplinkos instaliacinio profilio (profile) sukūrimas;
 - 3.2.12.6. Naujų virtualių darbo vietų šablonų sudarymas.
- 3.2.13. Reakcija ir gedimo šalinimas:**
 - 3.2.13.1. Po kreipimosi į centralizuotą pagalbos tarnybą Paslaugų teikėjo reagavimas kiek įmanoma greičiau, bet ne ilgiau kaip per 1 val. (įskaitant poilsio ir šventines dienas).
- 3.3. REIKALAVIMAI TINKLO ĮRANGOS APTARNAVIMUI**
 - 3.3.1. Stebėsenos darbo valandos – visomis dienomis visą parą;
 - 3.3.2. Teikiamos tinklo įrangos priežiūros ir aptarnavimo paslaugos:
 - 3.3.2.1. Tinklo įrangos stebėseną;
 - 3.3.2.2. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
 - 3.3.2.3. Pakeitimų vykdymas;
 - 3.3.2.4. Problemų sprendimas;
 - 3.3.3. Reikalavimai paslaugos įvedimui:
 - 3.3.3.1. Techninės įrangos inventorizacija;
 - 3.3.3.2. Programinės įrangos inventorizacija.
 - 3.3.4. Reikalavimai tinklo įrangos priežiūrai:
 - 3.3.4.1. Vidinių bei išorinių tinklų apkrovimo stebėjimas;
 - 3.3.4.2. Aktyvios tinklo įrangos darbingumo stebėjimas;
 - 3.3.4.3. Maršrutizatorių įvykių žurnalo peržiūra;
 - 3.3.4.4. Ugniasienės įvykių peržiūra.
 - 3.3.5. Tinklų kūrimas:




- 3.3.5.1. Pagal Agentūros poreikius sukurti fizinius, bevielius ir virtualius tinklus, juos sukonfigūruoti, administruoti prieigos teises.
- 3.3.6. Įrangos fizinio gedimo atveju, kai gedimo šalinimas pagal gamintojo garantinius išipareigojimus netenkina (sistema nepasiekiamą ilgiau negu numatyta) arba gamintojo garantiniai išipareigojimai pasibaigę, Tiekėjas privalo ne ilgiau kaip per 72 valandas po pranešimo apie gedimą gavimo momento pateikti pakaitinę sugedusią komponentę (arba įrangą) kritinės įrangos funkcionalumui atstatyti, laikotarpiui kol Agentūra išigys reikalingą.
- 3.3.7. Paslaugos teikimo būdai:
- 3.3.7.1. Nuotoliniu būdu;
- 3.3.7.2. Įrangos buvimo vietoje.
- 3.3.8. Reakcija ir gedimo šalinimas:**
- 3.3.8.1. Po kreipimosi į centralizuotą pagalbos tarnybą Paslaugų teikėjo reagavimas kiek įmanoma greičiau, bet ne ilgiau kaip per 1 val. (įskaitant poilsio ir šventines dienas).
- 3.4. REIKALAVIMAI SPAUSDINIMO IR SKENAVIMO ĮRANGOS APTARNAVIMUI**
- 3.4.1. Įrangos paruošimas (sukonfigūravimas) darbui;
- 3.4.2. Agentūros darbuotojų konsultavimas spausdinimo ir kopijavimo įrangos naudojimo klausimais.
- 3.4.3. Eksploatacinių medžiagų keitimas (naudojant Agentūros turimas eksploatacines medžiagas);
- 3.4.4. Spausdinimo ir kopijavimo įrangos funkcionalumo atstatymas.
- 3.4.5. Reakcija ir gedimo šalinimas:**
- 3.4.5.1. Po kreipimosi į centralizuotą pagalbos tarnybą Paslaugų teikėjo reagavimas kiek įmanoma greičiau, bet ne ilgiau kaip per 1 val. (įskaitant poilsio ir šventines dienas).
- 3.5. REIKALAVIMAI IP TELEFONŲ ĮRANGOS APTARNAVIMUI**
- 3.5.1. Įrangos paruošimas (IP stotelės ir IP telefonų sukonfigūravimas) darbui;
- 3.5.2. Agentūros darbuotojų konsultavimas įrangos naudojimo klausimais;
- 3.5.3. Įrangos keitimas (naudojant Agentūros turimą);
- 3.5.4. Įrangos funkcionalumo atstatymas.
- 3.5.5. Reakcija ir gedimo šalinimas:**
- 3.5.5.1. Po kreipimosi į centralizuotą pagalbos tarnybą Paslaugų teikėjo reagavimas kiek įmanoma greičiau, bet ne ilgiau kaip per 1 val. (įskaitant poilsio ir šventines dienas).
- 3.6. REIKALAVIMAI IP VIDEO STEBĖJIMO ĮRANGOS APTARNAVIMUI**
- 3.6.1. Įrangos paruošimas (sukonfigūravimas) darbui;
- 3.6.2. Agentūros darbuotojų konsultavimas įrangos naudojimo klausimais;
- 3.6.3. Įrangos keitimas (naudojant Agentūros turimą);
- 3.6.4. Įrangos funkcionalumo atstatymas;
- 3.6.5. Video stebėjimo įrangos surinktų duomenų teikimas pagal poreikį.
- 3.6.6. Reakcija ir gedimo šalinimas:**
- 3.6.6.1. Po kreipimosi į centralizuotą pagalbos tarnybą Paslaugų teikėjo reagavimas kiek įmanoma greičiau, bet ne ilgiau kaip per 1 val. (įskaitant poilsio ir šventines dienas).
- 3.7. REIKALAVIMAI PRAĖJIMO KONTROLĖS ĮRANGOS APTARNAVIMUI**
- 3.7.1. Įrangos paruošimas (sukonfigūravimas) darbui;
- 3.7.2. Agentūros darbuotojų konsultavimas įrangos naudojimo klausimais;
- 3.7.3. Įrangos keitimas (naudojant Agentūros turimą);
- 3.7.4. Įrangos funkcionalumo atstatymas.
- 3.7.5. Reakcija ir gedimo šalinimas:**
- 3.7.5.1. Po kreipimosi į centralizuotą pagalbos tarnybą Paslaugų teikėjo reagavimas kiek įmanoma greičiau, bet ne ilgiau kaip per 1 val. (įskaitant poilsio ir šventines dienas).
- 3.8. REIKALAVIMAI AGENTŪROS IS (GIS APVA, MIS APVA) APTARNAVIMUI**

- 3.8.1. Gaunamos grafinės informacijos DWG formatu įkėlimas į GIS APVA sistemą;
- 3.8.2. Agentūros darbuotojų konsultavimas IS naudojimo klausimais;
- 3.8.3. IS vartojų kūrimas, teisių administravimas.
- 3.8.4. **Reakcija ir gedimo šalinimas:**
- 3.8.4.1. Po kreipimosi į centralizuotą pagalbos tarnybą Paslaugų teikėjo reagavimas kiek įmanoma greičiau, bet ne ilgiau kaip per 1 val. (įskaitant poilsio ir šventines dienas).
- 3.9. **REIKALAVIMAI DUOMENŲ ARCHYVAVIMO STRATEGIJOS PARENGIMUI IR ĮGYVENDINIMUI**
- 3.9.1. Per 30 kalendorinių dienų nuo pirkimo sutarties pasirašymo datos parengti ir suderinti detalią duomenų ir tarnybinių stočių archyvavimo strategiją;
- 3.9.2. Visą sutarties laikotarpį įgyvendinti parengtą archyvavimo strategiją;
- 3.9.3. Taikomosios programinės įrangos tarnybinių stočių ir duomenų bazių rezervinėms kopijoms tvarkyti Agentūra suteiks reikalingą erdvę diske.
- 3.10. **REIKALAVIMAI IT KONSULTAVIMO PASLAUGOMS**
- 3.10.1. Konsultuoti Agentūrą kompiuterinės įrangos (taip pat ir programinės), tinklų eksploatavimo ir modernizavimo klausimais, informuojant apie kompiuterinės įrangos naujus modelius bei įrangos išplėtimus, galimus programinės įrangos atnaujinimus;
- 3.10.2. Padėti Agentūros darbuotojams naudoti, prižiūrėti ir tobulinti naudojamą kompiuterines programas, konsultuoti juos specializuotų programų eksploatavimo, įrangos ir joje suinstaliuotos programinės įrangos klausimais.
- 3.11. **REIKALAVIMAI NAUDOJAMOS ĮRANGOS OPTIMIZAVIMO VERTINIMUI**
- 3.11.1. Teikėjas vieną kartą per paslaugos teikimo laikotarpį, suderinus su atsakingais Agentūros darbuotojais nurodytais sutartyje, turės atlikti Agentūros turimos techninės ir programinės įrangos analizę ir pateikti išvadas/pasiūlymus dėl jos optimizavimo.
- 3.11.2. Analizės metu tiekėjas turės išsamiai išanalizuoti įrangą bei pateikti pasiūlymus kaip Agentūra gali optimizuoti naudojamą įrangą.
- 3.11.3. Atlikus analizę turi būti parengiami galimi variantai/pasiūlymai, kuriuose analizuojamos ne mažiau kaip 3 alternatyvos dėl galimo įrangos optimizavimo įvertinant įrangos plėtrą ne mažiau kaip trejiems metams. Pasiūlymai turi būti išsamūs, kiekvienoje analizėje turi būti vertinamos tiek teigiamos, tiek galimos neigiamos optimizavimo pasekmės, detalai aprašoma techninė ir programinė įranga, kuri reikalinga kiekvienos alternatyvos rezultatui pasiekti, detalai nurodomas efektas, kuris bus pasiektas įgyvendinus atitinkamą alternatyvą, pateikiamos preliminarios alternatyvos rezultatui įgyvendinti, reikalingos techninės ir programinės įrangos specifikacijos, preliminari įrangos kaina.

Generalinis direktorius
Artiom Maslov



PRIĖMIMO – PERDAVIMO AKTAS

20__ m. _____ d.

Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Aplinkos projektų valdymo agentūra, atstovaujama vyresniosios specialistės Ievos Paškevičiūtės, toliau vadinama UŽSAKOVU, ir UAB „NBCS“, atstovaujamas direktoriaus Valdemaro Griciaus, toliau vadinamas VYKDYTOJU, sudaro šį aktą:

1. UŽSAKOVAS priėmė iš VYKDYTOJO dalį jo suteiktų Paslaugų pagal 2016 m. rugsėjo 1 d. sutarties Nr. APVA/2016/09/01 1.1 punktą. Kita dalis bus priimama atskiru aktu.
2. UŽSAKOVAS patvirtina, kad perduodama dalis Paslaugų atitinka šalių sutartus reikalavimus ir sutarties sąlygas.
3. Laikotarpiu nuo 20__ m. _____ d. iki 20__ m. _____ d. VYKDYTOJAS suteikė pagal sutartį:
3.1. Paslaugas <įrašyti paslaugų pavadinimą>.
4. VYKDYTOJO suteiktų Paslaugų vertė yra _____ Eur
(_____).
5. UŽSAKOVAS sumokės VYKDYTOJUI _____ Eur per 30 dienų nuo PVM sąskaitos – faktūros, išrašytos pagal šį priėmimo – perdavimo aktą, gavimo dienos.
6. PVM sąskaitą – faktūrą UŽSAKOVUI pateikia VYKDYTOJAS.
7. UŽSAKOVAS ir VYKDYTOJAS pareiškia, kad neturi jokių pretenzijų vienas kitam, išskyrus UŽSAKOVU prievolę sumokėti VYKDYTOJUI pagal šį aktą.

UŽSAKOVAS:

Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos
Aplinkos projektų valdymo agentūra
Įmonės kodas 288779560
Labdarių g. 3, LT-01120 Vilnius
Tel. 272 5758, faksas 272 2563

VYKDYTOJAS:

UAB „NBCS“
Įmonės kodas 301817848
PVM mok.k. LT100006470618
Adresas J. Kazlausko g. 21, Vilnius
Tel. +37052764563
A/S LT517400032732523810
Bankas Danske Bank A/S Lietuvos filialas
Banko kodas 7400

Vyresnioji specialistė
Ieva Paškevičiūtė