

IT INFRASTRUKTŪROS RESURSŲ NUOMOS KARTU SU PRIEŽIŪROS PASLAUGOMIS SUTARTIS
NR. / 20150825/1 IT 50952529-20150825

2015 m. rugpjūčio mėn. 25 d., Vilnius

Savivaldybės įmonė „Susisiekimo paslaugos“, kurios buveinės adresas Žolyno g. 15, LT-10209, Vilnius, juridinio asmens kodas 124644360, atstovaujama atstovaujama l.e.p. direktorės Modestos Gusarovienės, veikiančios pagal įmonės įstatus, **(toliau – Susisiekimo paslaugos/Užsakovas)**

ir

Akcinė bendrovė „TEO LT“, kurios buveinės adresas Lvovo g. 25, LT-03501 Vilnius, juridinio asmens kodas 121215434, atstovaujama l. e. Verslo sprendimų padalinio vadovo pareigas Martyno Arėškos, veikiančio pagal 2015-07-29 potvarkį Nr. P-04-169 **(toliau – Tiekėjas)**, toliau sutartyje kartu vadinami „Šalimis“, atskirai – „Šalimi“, sudarė šią sutartį **(toliau – Sutartis)**,

ATSIŽVELGDAMOS Į TAI, KAD:

- A** Susisiekimo paslaugos vykdė IT infrastruktūros resursų nuomos kartu su priežiūros paslaugomis viešąjį pirkimą atviro konkurso būdu, apie kurį buvo skelbta Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje 2015 m. vasario 6 d., o taip pat leidinio „Valstybės žinios“ priede „Informaciniai pranešimai“ Nr. 2015-02-13 (12) (pirkimo numeris 217206);
- B** Tiekėjas buvo pripažintas vykdyto konkurso laimėtoju.

I. SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Sutartimi Tiekėjas įsipareigoja joje nustatytais sąlygomis ir tvarka nuomoti Užsakovui IT infrastruktūros resursus (toliau – Įranga) ir teikti priežiūros paslaugas (toliau kartu – Paslaugos) Sutartyje ir prieduose nustatyta tvarka, o Užsakovas įsipareigoja apmokėti Sutartyje nurodytais sąlygomis ir tvarka.

1.2. Tiekėjas pareiškia, kad nuomojama Įranga, jos kokybė ir komplektiškumas bei teikiamos Paslaugos atitinka nustatytus standartus, techninius reikalavimus, išdėstytus konkurso sąlygose, šios Sutarties 1 priede aptartas sąlygas ir yra tinkamos naudoti pagal paskirtį.

II. SUTARTIES ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

2.1. Tiekėjas įsipareigoja:

- 2.1.1 nuomoti Techninėje specifikacijoje nurodytą Įrangą ir suteikti visas Techninėje specifikacijoje numatytas Paslaugas, laikydamasis Sutarties prieduose aprašytų Įrangos bei Paslaugos kokybės parametrų;
- 2.1.2 paruošti Įrangą Užsakovo naudojimui ne ilgiau kaip per 21 kalendorinę dieną nuo Sutarties pasirašymo datos.
- 2.1.3 pašalinti atsiradusius Paslaugų sutrikimus per Sutarties Techninės specifikacijos 1.7.4 ir 1.7.9. punktuose nurodytus terminus, gavus Užsakovo pranešimą apie Paslaugos sutrikimus. Tinkamas Sutarties Techninės specifikacijos 1.7.4 ir 1.7.9 punktų vykdymas yra esminės Sutarties sąlygos;
- 2.1.4 vykdyti nuomojamos Įrangos techninę priežiūrą, neatlygintinai pašalinti techninius nuomojamos Įrangos gedimus, įvykusius dėl Tiekėjo ar Įrangos gamintojo kaltės;
- 2.1.5 Sutarties galiojimo laikotarpiu nemokamai konsultuoti Užsakovą Įrangos ir atitinkamos Paslaugos teikimo klausimais;
- 2.1.6 ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas informuoti Užsakovą raštu, elektroniniu paštu arba Tiekėjo interneto svetainėje apie numatomus planinius Tiekėjo tinklo arba Įrangos, naudojamos Paslaugai teikti, priežiūros darbus, jeigu tokių darbų atlikimo metu galimi Paslaugos teikimo sutrikimai;
- 2.1.7 faktiškai, tinkamai ir laiku vykdyti visus prisiimtus sutartinius įsipareigojimus;
- 2.1.8 Sutartyje nustatyta tvarka ir apimtimi atlyginti Užsakovui nuostolius, kuriuos jis patyrė dėl Tiekėjo kaltės Tiekėjui nevykdant savo įsipareigojimų ar juos vykdant netinkamai;
- 2.1.9 vykdydamas sutartinius įsipareigojimus, laikytis duomenų konfidencialumo reikalavimų, neatskleisti tretiesiems asmenims žodžiu, raštu ar kitokiu pavidalu gautos dalykinės, finansinės bei kitokios konfidencialios informacijos, su kuria buvo supažindintas arba ji tapo prieinama ir žinoma bendradarbiaujant su Užsakovu;
- 2.1.10 garantuoti, kad:
- 2.1.10.1. Įranga bus tinkama naudoti pagal paskirtį visą jos nuomos laikotarpį;



- 2.1.10.2. į nuomojamą įrangą tretieji asmenys neturi jokių teisių ar pretenzijų, įranga neįkeista, neareštuota, nėra teismo ginčo objektas, tiekėjo teisė disponuoti įranga neatimta ir neapribota;
- 2.1.10.3. nuomojamos įrangos kokybė atitinka valstybinius ir gamintojo standartus bei Techninės specifikacijos sąlygas.
- 2.1.11. pasibaigus Sutarčiai ar nutraukus ją prieš terminą, ne vėliau kaip per 3 dienas perduoti Užsakovui visus duomenis, gautus Sutarties vykdymo metu, pat pat visą informaciją, susijusią su nuomojamos įrangos ir komponentų sąryšių pasikeitimais (informaciją apie pasikeitimus su trumpais aprašymais) Užsakovo pageidaujama forma.

2.2. Užsakovas įsipareigoja:

- 2.2.1. tinkamai naudoti nuomojamą įrangą pagal jos paskirtį ir Sutarties sąlygas;
- 2.2.2. naudotis Paslaugomis Sutartyje ir jos prieduose nustatytais sąlygomis;
- 2.2.3. atsiskaityti su Tiekėju Sutartyje nustatyta tvarka;
- 2.2.4. nedelsiant informuoti Tiekėją Sutarties prieduose nurodytais kontaktais apie tam tikros Paslaugos teikimo sutrikimus.

III. NUOMOJAMA ĮRANGA, PASLAUGOS ĮRENGIMAS IR TEIKIMAS

3.1. Nuomojama įranga, jos kiekiai ir Paslaugų apimtys nurodyti Sutarties 1 priede „Techninėje specifikacijoje“.

3.2. Užsakovas turi sudaryti visas sąlygas Tiekėjo darbuotojams arba Tiekėjo įgaliotiems asmenims, pateikusiems atitinkamus tai patvirtinančius dokumentus, darbo dienos metu, jeigu Šalys nesusitaria kitaip, Paslaugos įdiegimo vietoje įrengti reikalingą Paslaugos teikimui įrangą, ją prižiūrėti, keisti bei išmontuoti.

3.3. Kol Paslaugos bus visiškai įdiegtos, Tiekėjas įsipareigoja atlikti Paslaugų teikimo parengiamuosius darbus (atlikti įrangos programavimo, konfigūravimo, pajungimo ir testavimo darbus), o Užsakovas įsipareigoja bendradarbiauti atliekant parengiamuosius ir įrangos pajungimo darbus, jeigu atliekant šiuos darbus reikalingas Užsakovo dalyvavimas.

3.4. Paslaugos laikomos pilnai įdiegtomis, kai Užsakovas gali naudotis Paslaugomis ir pasirašomas įrangos perdavimo-priėmimo ir/ar Paslaugų įdiegimo atlikimo aktas.

3.5. Įranga įdiegta ir Paslaugos teikiamos adresu: **Žirmūnų g. 141, Vilnius ir Parko g. 16, Vilnius**. Adresas gali būti keičiamas abiejų Šalių rašytiniu susitarimu, peržiūrint ir pakeičiant atitinkamas Sutarties ir jos priedų sąlygas.

3.6. Užsakovas turi teisę pareikšti pretenziją dėl netinkamai įdiegtos įrangos, skirtos Paslaugos teikimui, dėl netenkinamo Paslaugų teikimo ir aptarnavimo bei pateikti kitus nusiskundimus ar pastabas dėl Tiekėjo veiklos. Nusiskundimus, pastabas bei prašymus Užsakovas gali pateikti žodžiu Tiekėjo vadybininkui arba bendruoju aptarnavimo skyriaus telefonu +370 5 2400005 atsiliepusiam Helpdesk skyriaus darbuotojui, taip pat kreiptis raštu, t.y. el. paštu servicedesk@itsupport.lt, siunčiant faksogramą +370 5 2783399. Pretenzijos dėl Tiekėjo teikiamų Paslaugų pateikiamos raštu atsiunčiant jas paštu, siunčiant faksogramą +370 5 2783399 ar atsiunčiant skenuotas kopijas el. paštu servicedesk@itsupport.lt.

3.7. Užsakovas turi teisę šioje Sutartyje nurodytais atvejais ir tvarka gauti kompensaciją už Paslaugos teikimo sutrikimus, kilusius dėl Tiekėjo kaltės.

3.8. Tiekėjas gali sustabdyti Paslaugų teikimą, jei Užsakovas daugiau kaip 30 dienų vėluoja atsiskaityti už suteiktas Paslaugas ir neištaiso šio pažeidimo per 10 dienų po Tiekėjo įspėjimo Sutartyje nurodytu elektroniniu paštu gavimo. Užsakovui sumokėjus Tiekėjui skolą, dėl kurios paslaugų teikimas buvo sustabdytas, Paslaugų teikimas atnaujinamas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną, kai lėšos įskaitomos į Tiekėjo sąskaitą.

IV. KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

4.1. Įrangos ir Paslaugų įkainiai:

Eil. Nr.	Pavadinimas	Mat o vnt.	Vieneto kaina mėnesiui		Kiekis, vnt. mėnesi ui	Prekių bei paslaugų kiekio kaina mėnesiui		Prekių bei paslaugų teikimo terminai, mėn.	Bendra prekių bei paslaugų kaina, Eur (be PVM) (8x10)	Bendra prekių bei paslaugų kaina, Eur (su PVM) (9x10)
			Eur be PVM	Eur su PVM		Eur be PVM (4x7)	Eur su PVM (5x7)			
1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12
1.	Procesoriaus (vCPU) nuoma	GHz	15.38	18.61	48	738.24	893.27	36	26576.64	32157.74

2.	Operatyviosios atminties (RAM) nuoma	GB	4.04	4.89	180	727.20	879.91	36	26179.20	31676.83
3.	Virtualių tarnybinių stočių duomenų kiekio nuoma	GB	0.29	0.35	1750	507.50	614.08	36	18270.00	22106.70
4.	Diskinės erdvės našumo reikalavimas	IOPS	0.00	0.00	3000	0.00	0.00	36	0.00	0.00
5.	Duomenų srauto pralaidumas: 500 Mbps Lietuvoje (užsienyje – iki 5 Mbps)	vnt.	144.81	175.22	1	144.81	175.22	36	5213.16	6307.92
6.	Atsarginis duomenų kopijavimas ir atstatymas	Kompl.	131.00	158.51	1	131.00	158.51	36	4716.00	5706.36
7.	Programinės įrangos priežiūros paslauga	vnt.	1115.04	1349.20	1	1115.04	1349.20	36	40141.44	48571.20
8.	Virtualių tarnybinių stočių operacinės sistemos „Microsoft Windows Server Standard“ nuoma	vnt.	36.10	43.68	6	216.60	262.09	36	7797.60	9435.10
9.	Duomenų bazių programinės įrangos I „Microsoft SQL Server Standard Core 4** Lic CoreLic“ nuoma	vnt.	195.18	236.17	2	390.36	472.34	36	14052.96	17004.08
10.	Perkančiosios organizacijos administratoriaus prisijungimo prie virtualių tarnybinių stočių operacinės sistemos paslauga	vnt.	11.37	13.76	2	22.74	27.52	36	818.52	1000.32
11.	Ugniasienės nuomos paslauga apimanti IPSec VPN	vnt.	154.95	187.49	1	154.95	187.49	36	5578.20	6749.64
Bendra pasiūlymo kaina, Eur									149515.92	180914.26

4.2. Sutarties galiojimo metu fiksuoti įrangos nuomos ir Paslaugų teikimo įkainiai negali būti keičiami. Įkainiai dėl kainų lygio pasikeitimo nebus perskaičiuojami.

4.3. Tuo atveju, jei teisės aktais būtų pakeistas tiesiogiai su kaina susijęs PVM, kaina keičiama atitinkama dalimi, atsižvelgiant į kainos sudėtyje esančio PVM dalį. Kaina keičiama (didinama arba mažinama) prie kainos be PVM pridedant naują PVM (padidėjusį ar sumažėjusį). Nauja kaina pradeda taikyti nuo susijusių teisės aktų įsigaliojimo dienos, skaičiuojant kainos naują dydį proporcingai tik už tas mėnesio dienas, nuo kurios įsigaliojo naujas kainos dydis.

4.4. Įrangos nuomos ir Paslaugų teikimo mokesčiai pradeda skaičiuoti nuo įrangos perdavimo-priėmimo ir/ar paslaugų atlikimo akto pasirašymo dienos. Jeigu Paslaugas pradeda teikti ne pirmą atsiskaitomojo laikotarpio (kuris yra vienas mėnuo) dieną, – už atitinkamą atsiskaitomąjį laikotarpį mokestis sumažinamas proporcingai dienų, praėjusių nuo atsiskaitomojo laikotarpio pradžios iki Paslaugų teikimo pradžios, skaičiui. Paslaugų teikimo pradžios diena yra įskaitoma į atsiskaitomąjį laikotarpį, už kurį turi būti mokama. Šis principas taikomas ir pasibaigus Sutarčiai ar ją nutraukus.

4.5. Jeigu per atsiskaitomąjį laikotarpį buvo keičiamas Paslaugų kiekis, t. y. dalis Paslaugų buvo teikiamos ne visą atsiskaitomąjį laikotarpį, mokestis už šią dalį Paslaugų sumažinamas proporcingai dienų skaičiumi, kuriomis Paslaugos nebuvo teikiamos.

4.6. Užsakovui priėmus tinkamai atliktas einamojo laikotarpio paslaugas ir pasirašius atliktų paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, Tiekėjas ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas pateikia PVM sąskaitą faktūrą iki sekančio mėnesio 5 (penktos) dienos. Pateikiamose PVM sąskaitose faktūrose Tiekėjas privalomai turi nurodyti Sutarties datą, numerį ir apmokėjimo terminą. Užsakovas turi teisę sustabdyti apmokėjimą, jei PVM sąskaitoje faktūroje nurodyta neteisinga kaina, sąskaitoje nenurodytas sutarties numeris, data ir/ar apmokėjimo terminas. Užsakovas informuoja Tiekėją apie esančius netikslumus. Tiekėjas, ištaisęs neatitikimus, pateikia Užsakovui tikslią PVM sąskaitą faktūrą.

4.7. Atsiskaitoma su Tiekėju per 30 (trisdešimt) dienų nuo sąskaitos faktūros gavimo dienos.

4.8. Jei Užsakovas laiku neatsiskaito su Tiekėju, Tiekėjas turi teisę reikalauti iš Užsakovo 0,05 proc. delspinigių nuo visos laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną pradelstą kalendorinę dieną.

4.9. Jei Užsakovas daugiau kaip 30 dienų vėluoja atsiskaityti už įrangos nuomą ar suteiktas paslaugas ir neištaiso pažeidimo per 10 dienų po Tiekėjo įspėjimo, Tiekėjas įgyja teisę sustabdyti paslaugų teikimą Sutartyje nustatyta tvarka.

V. SUTARTIES ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMAS

5.1. Sutarties įvykdymas turi būti užtikrinamas 15 000 Eur sumai pirmo pareikalavimo banko garantija.

5.2. Keliami šie sutarties sąlygų įvykdymo užtikrinimo pateikimo turinio ir formos reikalavimai:

5.2.1. dalyvis, kurio pasiūlymas pripažintas laimėjusiu, per 1 (vieną) darbo dieną po sutarties pasirašymo privalės Užsakovui pateikti deramai įformintą, atitinkantį Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus, pirmo pareikalavimo banko besąlygišką ir neatšaukiamą sutarties sąlygų įvykdymo garantiją Užsakovui priimtina forma bei visus ją lydinčius dokumentus (originalus) **15 000 Eur** sumai;

5.2.2. jei Užsakovas pasinaudoja sutarties įvykdymo užtikrinimu, Tiekėjas, siekdamas toliau vykdyti sutarties įsipareigojimus, privalo per 10 (dešimt) dienų nuo pranešimo, kad Užsakovas pasinaudojo sutarties sąlygų įvykdymo užtikrinimu, gavimo pateikti Užsakovui naują sutarties sąlygų įvykdymo garantiją tai pačiai sumai. Vėlesni sutarties ar kitų su ja susijusių dokumentų pakeitimai ar papildymai neturės įtakos garanto įsipareigojimų pagal sutarties sąlygų įvykdymo garantiją vykdytinumui ar apimčiai ir neatleis garanto/laiduotojo nuo pilnutinio įsipareigojimų pagal sutarties sąlygų įvykdymo užtikrinimą vykdymo;

5.2.3. sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimo terminas: 36 mėnesiai;

5.2.4. sutarties įvykdymo užtikrinimo dalykas: bet koks esminių tiekėjo prievolių pagal sutartį ir jos priedus pažeidimas, dalinis ar visiškas jų nevykdymas ar netinkamas jų vykdymas;

5.2.5. sutarties įvykdymo užtikrinimo išmokėjimo sąlygos ir tvarka: per 5 (penkias) darbo dienas nuo pirmo raštinio Užsakovo pranešimo garantui/ apie tiekėjo sutartyje nustatytų prievolių pažeidimą, dalinį ar visišką jų nevykdymą arba netinkamą vykdymą. Garantas neturi teisės reikalauti, kad Užsakovas pagrįstų savo reikalavimą. Užsakovas pranešime garantui/laiduotojui nurodys, kad sutarties įvykdymo užtikrinimo suma jai priklauso dėl to, kad Tiekėjas dalinai ar visiškai neįvykdė sutarties sąlygų ar kitaip pažeidė sutartį.

5.3. Sutarties sąlygų įvykdymo užtikrinimas grąžinamas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų po sutarties pabaigos, gavus rašytinį tiekėjo prašymą.

VI. ATSAKOMYBĖ UŽ PRIEVOLIŲ NEVYKDYMĄ AR NETINKAMĄ VYKDYMĄ

6.1. Tiekėjas atsako už kokybišką Paslaugų teikimą Užsakovui pagal Sutarties prieduose nustatytus kokybės techninius parametrus.

6.2. Tiekėjas atsako už visus savo darbuotojų neteisėtus veiksmus įrangos diegimo, priežiūros ir remonto metu.

6.3. Tiekėjas užtikrina tinkamą įrangos veikimą, Paslaugų įdiegimą, teikimą bei jų priežiūrą iki įvado, įskaitant ir Tiekėjo galinės įrangos kokybišką veikimą, t.y. Tiekėjas neatsako už paslaugos veikimo sutrikimus, jei šie atsirado dėl Užsakovo kompiuterinio tinklo ar naudojamos įrangos nekokybiško veikimo.

6.4. Dėl Tiekėjo kaltės atsiradusius Paslaugų veikimo sutrikimus Tiekėjas šalina nemokamai.

6.5. Pavėlavus laiku paruošti įrangą Užsakovo naudojimui (per 21 kalendorinę dieną nuo sutarties pasirašymo datos), Tiekėjas moka Užsakovui 0,05 proc. dydžio delspinigius, skaičiuojamus nuo bendros 36 mėnesių Sutarties kainos Eur su PVM, už kiekvieną pavėluotą dieną.

6.6. Jei Tiekėjas vėluoja pašalinti įrangos gedimus ir paslaugų teikimo sutrikimus terminais, numatytais Techninės specifikacijos 1.7.4 ir 1.7.9 punktuose, Užsakovo reikalavimu Tiekėjas moka 200 Eur netesybas už kiekvieną vėlavimo pašalinti sutrikimus valandą ir atlygina visus Užsakovo patirtus nuostolius, kurių nepadengia sumokėtos netesybos.

6.7. Tiekėjo atsakomybės apribojimas:

6.7.1. Tiekėjas neatsako už bet kokių kompiuterių virusų siuntimą per Tiekėjo tinklą ir dėl šių virusų Užsakovui padarytą žalą.

6.7.2. Tiekėjas neatsako už Paslaugos teikimo nutraukimą arba Užsakovui tuo padarytą žalą, jeigu tai įvyko dėl Užsakovo ar trečiųjų asmenų kaltės.

6.7.3. Tiekėjas neatsako už Užsakovo nuostolius, kuriuos jis patyrė dėl neteisėtų trečiųjų asmenų ar Užsakovo atstovų veiksmų, panaudojus Užsakovui suteiktus prisijungimo duomenis, t.y. Užsakovui neužtikrinus jų slaptumo arba laiku neįspėjus apie būtinybę pakeisti suteiktus prisijungimo duomenis ir/ar blokuoti prieigą.

6.7.4. Tiekėjas neatsako už Užsakovo interneto tinklalapio ar jo turinio, prieštaraujančio galiojantiems Lietuvos Respublikos teisės aktams, laikymą ir pašalinimą.

6.8. Užsakovas, naudodamasis Paslauga, visiškai atsako už savo veiksmus, t. y. visiškai atsako už bet kokios informacijos, kurią jis siunčia arba parsisiunčia, naudodamasis Paslaugomis, turinį, įskaitant Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių intelektualinę nuosavybę, asmens duomenų apsaugą, reklamos paslaugų teikimą ir kt., pažeidimus.

6.9. Užsakovas atsako už tai, kad Tiekėjui būtų nedelsiant pranešta apie gedimą. Užsakovas taip pat privalo imtis visų priemonių, kad būtų išvengta bet kokios galimos su gedimu susijusios žalos ar ją sumažinti, tame tarpe, esant būtinumui, pasinaudoti trečiųjų asmenų siūlomomis telefoninio ryšio paslaugomis (pranešimų priėmimui ir perdavimui).

6.10. Šalis, pažeidusi bet kurį iš šioje Sutartyje numatytų terminų, įsipareigoja mokėti kitai Šaliai 60 Eur (šešiasdešimt Eurų) dydžio baudą už kiekvieną termino pažeidimo dieną arba valandą, jei terminas nustatytas valandomis, išskyrus atvejus, kai šioje Sutartyje numatytos kitos konkrečios termino pažeidimo teisinės pasekmės ir/ar kitos netesybos (baudos, delspinigiai) už konkrečių terminų pažeidimus.

VII. GINČŲ SPRENDIMO TVARKA

7.1. Šalys susitaria, kad kiekvienas ginčas, nesutarimas ar reikalavimas, kylantis iš Sutarties, ar su ja susijęs, turi būti sprendžiamas derybų keliu. Jeigu anksčiau nurodyti ginčai, nesutarimai ar reikalavimai negali būti išspręsti derybų keliu, tai Šalys sprendžia juos Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka teisme, kurio veiklos teritorijai yra priskirta Užsakovo buveinė, proceso kalba – lietuvių.

VIII. SUTARTIES NUTRAUKIMO TVARKA

8.1. Bet kuri Sutarties Šalis turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį apie tai pranešusi kitai Sutarties Šaliai ne vėliau kaip prieš 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų.

8.2. Sutartis gali būti nutraukta Sutarties šalių abipusiu raštišku susitarimu.

8.3. Jeigu viena Sutarties šalis neįvykdo ar netinkamai įvykdo Sutartimi prisiimtus įsipareigojimus ir tai vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 straipsniu yra esminis Sutarties pažeidimas, kita Sutarties šalis gali vienašališkai nutraukti Sutartį apie tai pranešusi Sutartį pažeidusiai šaliai prieš 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų.

8.4. Nutraukus Sutartį dėl esminio Sutarties pažeidimo dėl Tiekėjo kaltės, Užsakovas turi teisę pasinaudoti Tiekėjo pateiktu Sutarties įvykdymo užtikrinimu ir reikalauti nuostolių atlyginimo, kiek jų nepadengia Tiekėjo pateiktas sutarties įvykdymo užtikrinimas.

8.5. Jeigu nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės tęsiasi ilgiau nei 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų, Sutarties šalis turi teisę nutraukti Sutartį, įspėjus kitą šalį apie tai prieš 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų.

8.6. Sutarties nutraukimas nepanaikina teisės reikalauti atlyginti nuostolius, atsiradusius dėl pirkimo sutarties neįvykdymo, ir netesybas.

IX. PIRKIMO SUTARTIES GALIOJIMAS

9.1. Sutartis įsigalioja abiejų pirkimo sutarties šalių pasirašymo dieną ir galioja **36 (trisdešimt šešis) mėnesius**.

9.2. Sutarties sąlygos jos galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias pirkimo sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo 3 straipsnyje nustatyti principai ir tikslai.

9.3. Sutarties sąlygos gali būti keičiamos tik raštiškų šalių susitarimu.

X. SUSIRAŠINĖJIMAS IR KONTAKTINIAI ASMENYS

10.1. Sutarties Šalys susirašinėja lietuvių kalba. Visi pranešimai, ataskaitos, informacija, dokumentacija, sutikimai ir kitas susižinojimas, kuriuos Šalis gali pateikti pagal šią Sutartį, bus laikomi galiojančiais ir įteiktais tinkamai, jeigu yra asmeniškai pateikti kitai Šaliai arba išsiųsti registruotu paštu, faksu, elektroniniu paštu Sutartyje nurodytais adresais, fakso numeriais ar elektroninio pašto adresais.

10.2. Kontaktiniai asmenys:

	Užsakovas	Tiekėjas
Vardas, pavardė	Ernestas Visockas	Giedrė Šakėnienė
Telefonas (mobiliusis)	+37064040774	+37061677714
Faksas	-	852420000
El. paštas	ernestas.visockas@vilniustransport.lt	giedre.sakeniene@teo.lt

10.3. Sutarties 10.2 punkte nurodyti asmenys atitinkamai Tiekėjo ir Užsakovo yra įgalioti kontroliuoti, kad Sutartis būtų tinkamai vykdoma, pasirašyti priėmimo-perdavimo aktus, pateikti užsakymus,

priimti visus sprendimus, susijusius su šios Sutarties vykdymu, išskyrus sprendimus dėl pačios Sutarties pakeitimo, nutraukimo.

XI. KITOS SĄLYGOS

11.1. Šiai Sutartčiai, jos aiškinimui ir iš jos kylančioms teisėms ir pareigoms taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

11.2. Santykius tarp Šalių, kurių nereguliuoja ši Sutartis, reguliuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

11.3. Ši Sutartis sudaryta lietuvių kalba, 2 (dviem) vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais – po vieną kiekvienai šaliai.

11.4. Šiuo šalys patvirtina, kad Sutartį perskaitė, suprato jos turinį ir pasekmes, priėmė ją kaip atitinkančią jų tikslus ir pasirašė aukščiau nurodyta data.

ŠALIŲ REKVIZITAI

UŽSAKOVAS

SĮ „Susisiekimo paslaugos“
Žolyno g. 15, Vilnius
Įmonės kodas 124644360
PVM mokėtojo kodas: 246443610
A.s. LT 14 7044 0600 0764 2185
AB SEB bankas, kodas 70440
Tel./faks.: 8 5 2709339
El. P. sąskaitoms-faktūroms finansai@vilniustransport.lt

L.e.p. direktorė
Modesta Gusarovienė

Parašas
A.V.


TIEKĖJAS

UAB „TEO“
Lvovo g. 25, LT-03501 Vilnius
Įmonės kodas: 121215434
PVM mokėtojo kodas: LT 212154314
A.S. nurodoma sąskaitoje už elektroninių ryšių paslaugas
Telefonas: 880028000
Faksas: (8 5) 2420000
El. paštas: www.teo.lt

L.e. Verslo klientų padalinio
Verslo sprendimų padalinio vadovo
pareigas
Martynas Arėška

Parašas
A.V.


Finansų ir ekonomikos
skyriaus vadovė
Daiva Urniežutė

„Smart Vilnius“
departamento vadovas
Artūras Kapinskas

Administracinio padalinio
vadovė
Ieva Štuchlėnė

Sistemu priežiūros
 tarnybos vadovas
Justinas Vyšniauskas

Teisininkė
eva Dabulė

IT INFRASTRUKTŪROS RESURSŲ NUOMOS KARTU SU PRIEŽIŪROS PASLAUGOMIS
TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1 ĮVADINĖ INFORMACIJA

1.1 Perkančioji organizacija

Vilniaus miesto savivaldybės įmonė „Susisiekimo paslaugos“.

1.2 Pirkimo objektas

Pirkimo objektą sudaro IT infrastruktūros resursų nuoma kartu su informacinės sistemos „m-Transport“ standartinės programinės įrangos priežiūros paslaugomis. Toliau pirkimo objektas bus apibūdinamas terminu „Prekės bei paslaugos“.

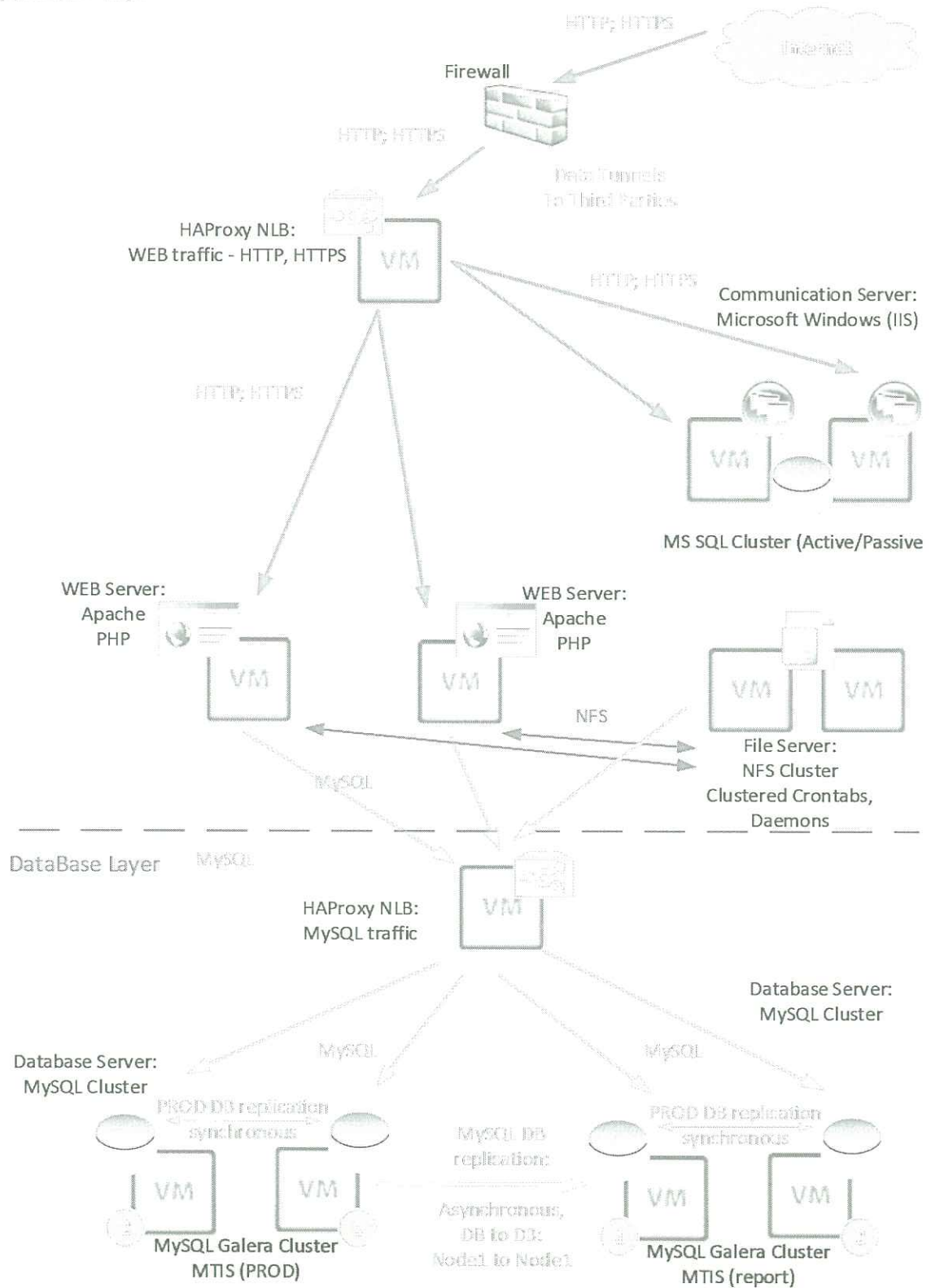
1.3 Poreikių apžvalga

Principinė „m-Transport“ sistemos schema

Žemiau pateikiami pagrindiniai „m-Transport“ sistemos komponentai, kurių visumai turės būti teikiama Paslauga. Komponentų charakteristikos detalai aprašytos „3. Reikalavimai **PREKĖMS BEI PASLAUGOMS**“.



Application Layer



3. REIKALAVIMAI PREKĖMS BEI PASLAUGOMS

I stulpelį „Siūloma parametro charakteristika“ įrašyti siūlomo parametro charakteristiką. Jeigu siūlomas parametras identiškas reikalaujamam, pakanka įrašyti „Atitinka“. Tiekėjas gali siūlyti geresnės nei reikalaujama parametro charakteristiką.

Handwritten signature and initials.

Reikalaujama parametro charakteristika	Siūloma parametro charakteristika
3.1 Bendrieji reikalavimai sistemai bei paslaugoms	
(a) Paslaugos teikimui naudojama techninė įranga turi būti išdėstyta ne mažiau, kaip dviejuose duomenų centruose, nutolusiuose vienas nuo kito ne mažiau kaip 4 kilometrų atstumu; (b) Diskinės erdvės našumas, matuojant IOPS („Input/Output Operations Per Second“, dauguma atvejų bus maži paketai ir „random access“) turi būti ne mažesnis nei 3000 IOPS; (c) Tiekėjas turi pasiūlyti informacinės sistemos „m-Transport“ architektūrą, kuri užtikrintų visų šioje techninėje specifikacijoje įvardintų reikalavimų atitikimą; Siūloma architektūra turi būti aprašyta detalai. Pateikta bendra architektūros schema, nurodyta visų serverių operacinės sistemos ir duomenų bazės, įvardinta/ atvaizduota ryšiai tarp serverių, pavaizduota detali tinklo architektūra ir t.t.; (d) Duomenų replikavimas tarp atskiruose duomenų centruose esančių duomenų bazių (bent Microsoft SQL dalies) turi būti realizuotas diskinės erdvės priemonėmis (ne operacinės sistemos ar duomenų bazių valdymo sistemos, o žemesniame lygmenyje); (e) Turi būti realizuotas sinchroninis duomenų replikavimas tarp duomenų centrų; (f) Visa siūloma techninė įranga šios paslaugos teikimui turi būti prijungta prie pilnai dubliuotos kompiuterinio tinklo įrangos. Kompiuterinių tinklų įranga turi būti dubliuota visuose lygiuose – pradedant ryšio paslaugų tiekėjais ir baigiant komutatoriais į kuriuos jungiama paslaugos teikimui naudojama įranga; (g) Visi informacinės sistemos „m-Transport“ komponentai turi būti dubliuoti įskaitant bet neapsiribojant duomenų bazėmis, aplikacijų serveriais, balansavimo įranga ir t.t.; (h) Sutrikus ryšiui su pagrindiniu duomenų centru informacinė sistema „m-Transport“ automatiškai turi būti pasiekiamas per kitame duomenų centre esančią įrangą. Perjungimas į kitą duomenų centrą turi būti vykdomas be administratorių įsikišimo t.y. procesas turi būti pilnai automatizuotas.	(a) Atitinka. Įranga bus išdėstyta Žirmūnų 141, Vilnius ir Parko 16, Vilnius esančiuose DC. Atstumas tarp DC daugiau kaip 10 km. (b) . Atitinka (c) . Atitinka (d) . Atitinka. Microsoft SQL dalies duomenų replikavimas bus realizuotas naudojant HP VirtualStore VSP sprendimą (e) . Atitinka (f) . Atitinka (g) . Atitinka
3.2 Reikšmingi praturtinimai bei paslaugų teikimui naudojamos techninės įrangos techninio pripomo	
(a) Duomenų centrai privalo būti apjungti optiniu duomenų perdavimo žiedu; (b) Duomenų centrai privalo būti įrengti Europos Sąjungos teritorijoje (nurodyti tikslius duomenų centrų adresus); (c) Duomenų centrai turi būti sertifikuoti ISO 27001 sertifikatu; (d) Duomenų centro pastatas turi būti saugomas bet kuriuo paros metu, 365 dienas per metus, įskaitant nedarbo (poilsio ir švenčių) dienas; (e) Transporto priemonių įvažiavimas į teritoriją turi būti kontroliuojamas; (f) Ant pastato stogo esant įranga, kurios sugadinimas gali įtakoti duomenų centro darbą, pateikimas ant stogo turi būti kontroliuojamas; (g) Duomenų centrų infrastruktūros pateikiamumas ne mažiau nei 99,9 proc (angl. availability); (h) Jeigu tiekėjo duomenų centras yra įrengtas požeminiame aukšte, tuomet duomenų centras turi būti visiškai apsaugotas nuo vandens poveikio stichinių nelaimių ir šalia esančių inžinerinių tinklų sutrikimų atveju; (i) Tarnybinių stočių ir nepertraukiamo maitinimo šaltinio patalpose turi būti įrengtos autonominės nepriklausomos gesinimo dujomis sistemos; (j) Elektros tiekimas į duomenų centrą turi būti užtikrinamas 2 (dviem) nepriklausomomis įvadinėmis linijomis; (k) Elektros srovės nepertraukiamas tiekimas į tarnybinių stočių patalpą turi būti užtikrintas per nepertraukiamo maitinimo šaltinio sistemą; (l) Nepertraukiamo maitinimo šaltinio sistema turi būti dubliuota mažiausiai N+1 lygiu; (m) Kompiuterinio tinklo įrangos, naudojamos paslaugoms teikti iš duomenų centro, maitinimas turi būti dubliuotas N+1 lygiu;	(a) . Atitinka (b) . Atitinka (c) . Atitinka. Kopija bus pateikta esant poreikiui. (d) . Atitinka (e) . Atitinka (f) . Atitinka (g) . Atitinka (h) . netaikomas, nes DC nėra įrengtas požeminiame aukšte. (i) . Atitinka (j) . Atitinka (k) . Atitinka (l) . Atitinka (m) . Atitinka (n) . Atitinka (o) . Atitinka (p) . Atitinka (q) . Atitinka (r) . Atitinka

Reikalaujama parametro charakteristika	Siūloma parametro charakteristika
(n) Dyzeliniai generatoriai (N+1), turi užtikrinti elektros energijos tiekimą ne mažiau 24 val. darbo laiką su pilna apkrova, nepapildant kuro; (o) Aušinimo ir kondicionavimo sistema turi užtikrinti 21–25°C oro temperatūrą ir 30–60% santykinę oro drėgmę serverių patalpoje, nepriklausomai nuo išorėje esančios temperatūros; (p) Serverių kondicionavimo sistema dubliuota (N+N) ir UPS patalpos oro kondicionavimo sistema dubliuota (N+1); (q) Turi būti įrengta praėjimo kontrolės sistema, užtikrinanti įvykių registravimą ir išsaugojimą ne mažiau kaip 3 mėnesius; (r) Duomenų centro patalpose turi būti įrengta vaizdo stebėjimo sistema su įrašymo funkcija, informacija saugoma ne mažiau kaip 1 mėn.	
3.3 Paslaugos lygio užtikrinimas	
(a) Teikėjas turi turėti sertifikuotą ISO 20000-1:2011, 24 valandas per parą 365 dienas per metus veikiančią pagalbos tarnybą kreipinių registravimui: - Vienu bendru telefono numeriu; - Vienu bendru el. pašto adresu; - Internetu kreipinių registravimo svetainėje; (b) Paslaugos tiekimo laikas: 24 valandas per parą ir 7 dienas per savaitę. (c) Paslaugos palaikymo laikas: 00:00 iki 24:00. (d) Paslaugos pasiekiamumas: ne mažiau kaip 99.9 % per mėnesį. (e) Paslaugos kokybės reikalavimai: - Incidentų reakcijos laikas: ne ilgiau kaip 15 minučių. - Incidentų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 4 val. - Keitimų reakcijos laikas: ne ilgiau kaip 4 val. (f) Atitikimo kokybės reikalavimams ataskaitos: Iki sekančio mėnesio 10 dienos Tiekėjas pateikia paslaugos kokybės parametrų ataskaitą už praėjusį mėnesį arba suteikia galimybę perkančiajai organizacijai šią ataskaitą peržiūrėti sistemoje. Ataskaitoje turės būti nurodomi minimum šie duomenys: - Vidutinės incidentų reakcijos bei išsprendimo trukmės; - Visų incidentų sąrašas su nurodytais reakcijos bei išsprendimo laikais; - Mėnesio paslaugos pasiekiamumas, %; (g) Turi būti užtikrinta galimybė valdyti Paslaugai reikalingus resursus (perkrauti serverius, instaliuoti programas, valdyti klaviatūrą, pelę ir kt.) saugiu nuotoliniu būdu; (h) Patalpose, kuriose teikiama Paslauga, turi būti užtikrinta galimybė valdyti Paslaugai reikalingus resursus per KVM darbo vietą arba lygiavertę; (i) Perkančiosios organizacijos atsakingų ir įgaliotų asmenų pateikimas į duomenų centrą turi būti organizuojamas ne ilgiau kaip per 15 min.; (j) Turi būti vykdomas sistemų monitoringas: - Aparatinės įrangos veikimo monitoringas; - Aparatinės įrangos komponentų veikimo monitoringas; - Aparatinės įrangos komponentų būklės pokyčio (slenkstinių reikšmių) monitoringas; - Operacinės sistemos veikimo monitoringas; - Duomenų bazių sistemos veikimo monitoringas; - Tinklo įrenginių veikimo monitoringas; (k) Tiekėjo turi būti numatyta galimybė Perkančiajai organizacijai naudotis paslaugos resursų monitoringo sistema, prieinama 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę.	(a) . Atitinka (b) . Atitinka (c) . Atitinka (d) . Atitinka (e) . Atitinka (f) . Atitinka (g) . Atitinka (h) . Atitinka (i) . Atitinka (j) . Atitinka (k) . Atitinka
3.4 Reikalavimai resursams	
Tiekėjas turi užtikrinti reikiamą virtualių resursų kiekį informacinės sistemos „m-Transport“ veikimui užtikrinant jos priežiūrą pagal 0 skyriaus Paslaugos lygio susitarimą. Šiuo metu informacinė sistema naudoja žemiau nurodytų parametrų virtualius serverius: nlb1: 2vCPU/8GB RAM/10GB HDD	Atitinka. Užtikrinime reikiamą resursų kiekį.

Reikalaujama parametro charakteristika	Siūloma parametro charakteristika
web1: 8vCPU/32GB RAM/200GB HDD web2: 8vCPU/32GB RAM/200GB HDD nlb2: 2vCPU/8GB RAM/10GB HDD mysql1: 4vCPU/16GB RAM/110GB HDD mysql2: 4vCPU/16GB RAM/110GB HDD mysql3: 4vCPU/16GB RAM/150GB HDD mysql4: 4vCPU/16GB RAM/150GB HDD nfs1: 4vCPU/8GB RAM/160GB HDD/150GB HDD Shared nfs2: 4vCPU/8GB RAM/160GB HDD/150GB HDD Shared sql01: 4vCPU/8GB RAM/60GB HDD/200GB HDD Shared sql02: 4vCPU/8GB RAM/60GB HDD/200GB HDD Shared Viso : 48vCPU/192GB RAM/1750GB HDD	
3.5 Programinės įrangos	
Tiekėjas turi pateikti visas reikalingas standartinės programinės įrangos licencijas paslaugų teikimo periodui: - Reikiamas kiekis virtualių tarnybinių stočių operacinių sistemų licencijų; - Reikiamas kiekis duomenų bazių standartinės programinės įrangos licencijų. Tikslus licencijų kiekis priklauso nuo siūlomos sistemos architektūros. Perkančioji organizacija standartinės programinės įrangos licencijų informacinei sistemai „m-Transport“ neturi.	Atitinka. Bus pateiktas reikiamas kiekis, reikiamų standartinės programinės įrangos licencijų paslaugų teikimo periodu.
3.6 Papildomi reikalavimai / paslaupos	
(a) Tiekėjas privalo atlikti visų tarnybinių stočių perkėlimą į Tiekėjo duomenų centrus; (b) Visų serverių perkėlimas ir, esant poreikiui migravimas, konsolidavimas ar optimizavimas turi būti atlikti per per 21 kalendorinę dieną po sutarties pasirašymo; (c) Visi pateikiami virtualūs resursai turi būti pateikiami aukšto patikimumo platformoje; (d) Visas teikiamas sprendimas turi būti pagrįstas gamintojų geriausiomis praktikomis; (e) Turi būti teikiama atsarginio kopijavimo paslauga visiems serveriams; (f) Turi būti pasiūlyta atsarginių kopijų kūrimo strategija, suderinta su Užsakovu ir realizuota; (g) Atsarginės duomenų kopijos turi būti saugomos fiziškai atskirtoje įrangoje nuo informacinės sistemos pagrindinių duomenų ir ne toje pačioje spintoje; (h) Tiekėjas turi atlikti visų virtualių operacinių sistemų, duomenų bazių ir infrastruktūros tarnybų priežiūrą; (i) Tiekėjas turės sukonfigūruoti NTP tarnybą laiko sinchronizavimui; (j) Tiekėjas turės suteikti veikiantį SMTP serverį el. laiškų siuntimui; (k) Tiekėjas turės sukonfigūruoti TimeZone; (l) Tiekėjas turi užtikrinti, kad tiekėjo duomenų centre esantys Perkančiosios organizacijos duomenys ir jų kopijos bus neprieinamos neįgalotiems asmenims ar trečiosioms šalims.	(a) . Atitinka (b) . Atitinka (c) . Atitinka (d) . Atitinka (e) . Atitinka (f) . Sutarties pasirašymo metu bus pasiūlyta atsarginio duomenų kopijų kūrimo strategija, suderinta su užsakovu ir realizuota. (g) . Atitinka (h) . Atitinka (i) . Atitinka (j) . Atitinka (k) . Atitinka (l) . Atitinka
1.7 Ryšiai	
(a) Turi būti užtikrintas dubliuotas (pagrindinė ir rezervinė ryšio linijos) interneto ryšys iki 500Mbps Lietuvoje (užsienyje – iki 5 Mbps). Paketų praradimas ne didesnis kaip 1%; (b) Informacinės sistemos „m-Transport“ komponentai pasiekiami iš interneto turi būti apsaugoti ugniasienės pagalba. Turi būti galimybė keisti ugniasienės taisykles pagal perkančiosios organizacijos pageidavimus. (c) Pagrindinė ir rezervinė interneto ryšio paslaugos turi pilnai rezervuoti viena kita, t.y. pagrindinės paslaugos gedimo atveju visas jos funkcijas	(a) . Atitinka. Paslaugos teikėjai – TEO LT, AB ir UAB „Bite“ (b) . Atitinka (c) . Atitinka (d) . Atitinka (e) . Atitinka (f) . Atitinka (g) . Atitinka

Reikalaujama parametro charakteristika	Siūloma parametro charakteristika
turi perimti rezervinę paslauga, o jų persijungimo trukmė (switchover time) turi būti ne didesnė nei 180 sekundžių (nurodyti kaip bus užtikrintas rezervavimas); (d) Paslaugos teikėjas turi užtikrinti galimybę naudotis visomis internetu pasiekiamomis paslaugomis (nenaudoti filtrų jokiems užsakovo naudojamiems protokolams bei servisams); (e) Paslaugos teikimui bus reikalingas IPsec VPN sujungimas, pralaidumas ne mažiau kaip 10 Mbps Lietuvoje; (f) Galimybė naudoti SSL sertifikatus (tarp aplikacijų ir webserviso, pateikia Perkančioji organizacija); (g) Galimybė naudoti HTTPS.	

PASLAUGOS LYGIO SUSITARIMAS

Techninėje specifikacijoje vartojami apibrėžimai ir sąvokos:

Kreipinys – Perkančiosios organizacijos kreipimasis į tiekėjo pagalbos tarnybą tel. +370 5 2400005, arba el. paštu servicedesk@itsupport.lt). Į tiekėją gali kreiptis Perkančiosios organizacijos darbuotojai pagal suderintą sąrašą.

Incidentas – tai teikiamos paslaugos vienos arba daugiau funkcijų sutrikimas.

Užklausa – tai prašymas atlikti teikiamos paslaugos administravimo ir konsultavimo darbus, kurie nesusiję su incidentų šalinimu, arba teikiamos paslaugos parametrų keitimu.

Reakcijos laikas – tai laikotarpis, per kurį tiekėjas kreipinį užregistruoja kaip incidentą, užklausą ar konsultaciją ir pradeda spręsti.

Sprendimo laikas – tai laikotarpis, nuo kreipinio užregistravimo iki jo išsprendimo:

- incidentų – visas teikiamos paslaugos funkcionalumo atkūrimas;
- užklausų – laikas iki viso prašyto administravimo darbo atlikimo;
- konsultacijų, papildomų administravimo darbų – laikas iki viso ir detalaus klausimo atsakymo ar viso ir kokybiško darbų atlikimo.

Paslaugos teikimo laikas – tai laikas, kada turi būti užtikrinamas teikiamos paslaugos funkcijų veikimas, administravimas ir iškilusių incidentų šalinimas.

Paslaugos palaikymo laikas – tai laikas, kada atliekamas paslaugos konsultavimas (sprendžiamos užklausos, teikiamos konsultacijos, atliekami papildomi administravimo darbai) paslaugos teikimo klausimais.

Paslaugos pasiekiamumas – apskaičiuojamas iš valandų skaičiaus per einamąjį mėnesį (toliau – TL) atimant visas valandas, kai nebuvo teikiamos paslaugų funkcijos (toliau – NF), ir gautą skaičių padalijant iš valandų skaičiaus per mėnesį bei gautą skaičių dauginant iš 100:

$$\text{Pasiekiamumas, \%} = \frac{\text{TL} - \text{NF}}{\text{TL}} \times 100$$

Paslaugų lygio reikalavimai techninei įrangai:

Eil. Nr.	Reikalavimas
1.7.1	Paslaugos teikimo laikas 24 valandos per parą ir 7 dienos per savaitę.
1.7.2	Paslaugos palaikymo laikas 0:00 – 24:00
1.7.3	Paslaugos pasiekiamumas > 99,9 proc. per mėnesį.
1.7.4	Reakcijos į užklausas laikas: ne ilgiau kaip 15 minučių. Užklausų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 8 valandos. Reakcijos į incidentus laikas: ne ilgiau kaip 15 minučių. Incidentų išsprendimo laikas: didelis - ne ilgiau 45 min., vidutinis – ne ilgiau 4 val., mažas – ne ilgiau 8 val.. Konsultacijos suteikimo laikas – ne ilgiau kaip 16 valandų. Papildomi administravimo darbai – pagal susitarimą.
1.7.5	Iki kiekvieno mėnesio 10 dienos tiekėjas pateikia praėjusio mėnesio paslaugos kokybės parametrų ataskaitą. Ataskaitoje nurodomi šie duomenys: ○ Visų užklausų sąrašas su nurodytomis reakcijos bei išsprendimo trukmėmis. ○ Visų incidentų sąrašas su nurodytomis reakcijos bei išsprendimo trukmėmis. ○ Visų konsultacijų sąrašas su nurodytomis reakcijos bei išsprendimo trukmėmis.

Eil. Nr.	Reikalavimas
	○ Mėnesio paslaugos pasiekiamumas, proc.

Paslaugų lygio reikalavimai programinei įrangai:

Eil. Nr.	Reikalavimas
1.7.6	Paslaugos teikimo laikas 24 valandos per parą ir 7 dienos per savaitę.
1.7.7	Paslaugos palaikymo laikas 0:00 – 24:00
1.7.8	Paslaugos pasiekiamumas > 99,9 proc. per mėnesį.
1.7.9	Reakcijos į užklausas laikas: ne ilgiau 15 minučių. Užklausų išsprendimo laikas: ne ilgiau 8 valandos. Reakcijos į incidentus laikas: ne ilgiau 15 minučių. Incidentų išsprendimo laikas: didelis - ne ilgiau 45 min., vidutinis - ne ilgiau 4 val., mažas - ne ilgiau 8 val. Konsultacijos suteikimo laikas: ne ilgiau 16 valandų. Papildomi administravimo darbai – pagal susitarimą.
1.7.10	Iki kiekvieno mėnesio 10 dienos tiekėjas pateikia praėjusio mėnesio paslaugos kokybės parametrų ataskaitą arba sudaro galimybę Užsakovui šiuos duomenis peržiūrėti Tiekėjo informacinėje sistemoje. Ataskaitoje nurodomi šie duomenys: ○ Visų užklausų sąrašas su nurodytomis reakcijos bei išsprendimo trukmėmis. ○ Visų incidentų sąrašas su nurodytomis reakcijos bei išsprendimo trukmėmis. ○ Visų konsultacijų sąrašas su nurodytomis reakcijos bei išsprendimo trukmėmis. ○ Mėnesio paslaugos pasiekiamumas, proc.
1.7.11	Į programinės įrangos priežiūros paslaugas įeina, neapsiribojant: Operacinių sistemų administravimas: • Operacinių sistemų diegimas; • Operacinių sistemų našumo valdymas; • Operacinių sistemų našumo stebėjimas; • Operacinių sistemų nuolatinė priežiūra; • Operacinių sistemų atnaujinimų diegimas; • Operacinių sistemų pajėgumų planavimas; Operacinių sistemų profilaktiniai darbai: • Įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė bei klaidų priežasčių panaikinimas; • Pasirodančių pataisymų paketų (service pack) sekimas ir jų įdiegimas; • Pasirodančių kritinių atnaujinimų (critical hotfix) sekimas ir jų įdiegimas; • Laisvos diskinės vietos stebėjimas ir reikalingų priemonių ėmimasis, jos pritrūkus. Duomenų bazių administravimas: • Duomenų bazių diegimas; • Duomenų bazių konfigūravimas; • Duomenų bazių saugumo valdymas; • Duomenų bazių našumo stebėjimas ir valdymas; • Duomenų bazių našumo analizė ir rekomendacijos; • Duomenų bazių nuolatinė priežiūra; • Duomenų bazių atnaujinimų diegimas; Duomenų bazių profilaktiniai darbai: • Įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė bei klaidų priežasčių panaikinimas; • Pasirodančių pataisymų paketų (service pack) sekimas ir jų įdiegimas; • Pasirodančių kritinių atnaujinimų (critical hotfix) sekimas ir jų įdiegimas; • Laisvos diskinės vietos stebėjimas ir reikalingų priemonių ėmimasis, jos pritrūkus. Reikalavimai rezervinio kopijavimo ir atstatymo sistemos priežiūrai: • Informacinės sistemos duomenų papildomos rezervinės kopijos sukūrimas; • Informacinės sistemos duomenų atstatymas iš pasirinktos kopijos; • Rezerviniu kopijų kūrimo plano atnaujinimas; • Rezervinių kopijų kūrimo plano vykdymo kontrolė; • Sistemos įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė bei klaidų priežasčių panaikinimas; • Pilna rezervinio duomenų kopijavimo ir atstatymo sprendimo priežiūra; • Rezervinėms kopijoms reikalingos laisvos diskinės vietos stebėjimas ir reikalingų priemonių

Orlauskas 24

Eil. Nr.	Reikalavimas
	ėmimasis, jos pritrūkusi;
	Profilaktinis duomenų atstatymo iš rezervinių kopijų veikimo patikrinimas;

PREKIŲ BEI PASLAUGŲ APIMTYS (KIEKIAI)

Eil. Nr.	Pavadinimas	Mato vnt.	Kiekis, vnt. mėnesiui	Prekių bei paslaugų teikimo terminai, mėn.
12.	Procesoriaus (vCPU) nuoma	vCPU	48 ¹	36
13.	Operatyviosios atminties (RAM) nuoma	GB	180	36
14.	Virtualių tarnybinių stočių duomenų kiekio nuoma	GB	1750	36
15.	Diskinės erdvės našumo reikalavimas	IOPS	3000	36
16.	Duomenų srauto pralaidumas: 500 Mbps Lietuvoje (užsienyje – iki 5 Mbps)	vnt.	1	36
17.	Atsarginis duomenų kopijavimas ir atstatymas	kompl.	1	36
18.	Standartinės programinės įrangos priežiūros paslauga	kompl.	1	36
19.	Virtualių tarnybinių stočių operacinės sistemos licencijų nuoma	vnt.	X ²	36
20.	Duomenų bazių programinės įrangos licencijų nuoma	vnt.	Y ³	36
21.	Perkančiosios organizacijos administratoriaus prisijungimo prie virtualių tarnybinių stočių operacinės sistemos paslauga	vnt.	2	36
22.	Ugniasienės nuomos paslauga apimanti IPSec VPN paslaugą	vnt.	1	36

1) Jeigu sistemos eksploatavimo metu išaiškės, kad optimaliam sistemos funkcionavimui reikės daugiau resursų, nei nurodyta šioje lentelėje ar Tiekėjo pasiūlytame architektūriniame sprendime, Tiekėjas papildomus resursus skirs savo sąnaudų sąskaite.

UŽSAKOVAS

L.e.p. direktorė
Modesta Gusarovienė



TIEKĖJAS

L.e. Verslo klientų padalinio
Verslo sprendimų padalinio vadovo pareigas
Martynas Arėška



¹ vCPU, RAM ir virtualių tarnybinių stočių duomenų kiekis gali kisti į didesnę pusę atsižvelgiant į Tiekėjo pasiūlytą techninės architektūros sprendimą

² Vietoje X simbolio tiekės turi nurodyti kiek operacinių sistemų licencijų siūlo

³ Vietoje Y simbolio tiekės turi nurodyti kiek duomenų bazių licencijų siūlo

„Smart viinius“
departamento vadovas
Artūras Lapinskas



SĮ „Susisiekimo paslaugos“
Žolyno g. 15, LT-10209 Vilnius

SUTARTIES SĄLYGŲ ĮVYKDYMO GARANTIJA

2015 m. rugpjūčio 27 d. Nr.56780A021620

Vilnius

TEO LT, AB, įmonės kodas 121215434, Lvovo g. 25, LT-03501 Vilnius, Lietuva, (toliau – Klientas) pranešė, kad laimėjo SĮ „Susisiekimo paslaugos“, Žolyno g. 15, LT-10209 Vilnius, Lietuva, (toliau – Garantijos gavėjas) IT infrastruktūros resursų nuomos ir priežiūros paslaugų teikimo viešąjį pirkimą ir buvo pakviestas sudaryti viešojo pirkimo – pardavimo sutartį Nr./2015 0825/1 IT 50952529-20150825 dėl IT infrastruktūros resursų nuomos ir priežiūros paslaugų teikimo (toliau – Sutartis).

AB SEB bankas, Gedimino pr. 12, LT-01103 Vilnius, Lietuva, (toliau – Bankas) šioje garantijoje nustatytomis sąlygomis neatšaukiamai įsipareigoja sumokėti Garantijos gavėjui ne daugiau kaip **15.000,00 Eur (penkiolika tūkstančių eurų)** per 5 darbo dienas, gavęs pirmą raštišką Garantijos gavėjo reikalavinį mokėti (originalą), kuriame nurodytas garantijos Nr.56780A021620, patvirtinanti, kad Klientas neįvykdė Sutarties sąlygų, nurodant, kokios Sutarties sąlygos nebuvo įvykdytos. Garantijos gavėjas neprivalo pagrįsti reikalavime nurodyto Sutarties sąlygų nevykdymo.

Šis įsipareigojimas privalomas Bankui ir jo teisių perėmėjams ir patvirtintas Banko antspaudu 2015 m. rugpjūčio 27 d.

Bet kokius raštiškus pranešimus Garantijos gavėjas turi pateikti Bankui kartu su gautu savo banko patvirtinimu, kad parašai yra autentiški.

Bankas įsipareigoja tik Garantijos gavėjui, todėl ši garantija yra neperleistina ir neįkeistina.

Šioje garantijoje nurodyta suma atitinkamai sumažės po kiekvieno Banko mokėjimo pagal šią garantiją.

Ši garantija galioja iki **2018 m. rugpjūčio 27 d.**

Visi Banko garantiniai įsipareigojimai Garantijos gavėjui pagal šią garantiją baigiasi, jeigu yra kuri nors iš šių sąlygų:

1. iki paskutinės garantijos galiojimo dienos imtinai Bankas aukščiau nurodytu adresu nebus gavęs Garantijos gavėjo raštiško reikalavimo mokėti (originalo) ir Garantijos gavėjo banko patvirtinimo, kad parašai yra autentiški;

2. Bankui yra grąžinamas garantijos originalas su Garantijos gavėjo priedais, kad:

2.1. Garantijos gavėjas atsisako savo teisių pagal šią garantiją;

arba

2.2. Klientas įvykdė šioje garantijoje nurodytus įsipareigojimus;

3. Garantijos gavėjas raštu praneša Bankui, kad atsisako savo teisių pagal šią garantiją.

Bet kokie Garantijos gavėjo reikalavimai nebus vykdomi, jeigu jie bus gauti aukščiau nurodytu Banko adresu pasibaigus garantijos galiojimo laikotarpiui.

Vėlesni Sutarties ar kitų su ja susijusių dokumentų pakeitimai ar papildymai neturės įtakos Banko įsipareigojimų pagal šią garantiją vykdytinumui ir/ ar apimčiai ir neatleis Banko nuo pilnutinio įsipareigojimų pagal šią garantiją vykdymo.

Šiai garantijai taikytina Lietuvos Respublikos teisė. Šalių ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

Ši garantija turi būti grąžinta Bankui pasibaigus galiojimo laikotarpiui arba anksčiau, jei ji taptų nebereikalinga.

AB SEB banko
„Europos“ finansinių paslaugų centro
Paslaugų privatiems klientams direktorė

Diana Tatarūnaitė-Zubenienė

